

/WZÓR/  
UMOWA nr \_\_\_\_\_

zawarta w Olsztynie w dniu \_\_\_\_\_ 2020 r. pomiędzy:

Gminą Olsztyn - Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna, Pl. Jana Pawła II 1, 10-101 Olsztyn, NIP 739-384-70-26, reprezentowaną przez Pana Piotra Grzymowicza - Prezydenta Olsztyna, w imieniu którego działa \_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_ Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna

zwaną dalej „Zamawiającym”

a

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
reprezentowaną/-ym przez: \_\_\_\_\_

zwaną/-ym dalej „Wykonawcą”

Zamawiający i Wykonawca zwani są dalej również łącznie „Stronami”, a osobno „Stroną”

W wyniku przeprowadzenia przez Zamawiającego postępowania, zgodnie z Zarządzeniem nr 4/2019 Dyrektora Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna z dnia 30 stycznia 2019 r. w sprawie ustalenia Regulaminu udzielania zamówień w Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna, do których nie stosuje się przepisów ustawy Prawo Zamówień Publicznych, w trybie przetargu z ogłoszeniem, zawarta została umowa o następującej treści:

**§ 1. PRZEDMIOT UMOWY.**

- 1.1. Przedmiotem umowy jest zapewnienie przez Wykonawcę świadczenia przez producenta usługi rocznego wsparcia technicznego dla oprogramowania AVAMAR D 1 TB BACKEND CAPACITY=CA nr katalogowy 456-107-178 (dalej: oprogramowanie AVAMAR) oraz realizowanie przez Wykonawcę świadczenia usługi rocznego wsparcia technicznego dla sprzętu AVAMAR G4S M2400 STORAGE NODE FLD INST nr katalogowy AVMA2400FG4S na warunkach ProSupport Plus (dalej: sprzęt).
- 1.2. Wykonawca zapewni wsparcie dla oprogramowania AVAMAR i sprzętu zgodnie z warunkami zawartymi w Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 oraz w Zasadach świadczenia usług wsparcia technicznego stanowiących załącznik nr 3. W przypadku gdy prace wykonane przez Wykonawcę w ramach usługi wsparcia technicznego dla oprogramowania AVAMAR będą stanowiły utwór w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 2 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1191 z późn. zm.), Wykonawca z momentem przekazania utworu udzieli licencji na korzystanie z niego na zasadach określonych w zasadach licencjonowania oprogramowania AVAMAR, stanowiących załącznik nr 4 do umowy.
- 1.3. Zamawiający oświadcza, że ma prawo do korzystania z oprogramowania AVAMAR D 1 TB BACKEND CAPACITY=CA nr katalogowy 456-107-178 oraz sprzętu AVAMAR G4S M2400 STORAGE NODE FLD INST nr katalogowy AVMA2400FG4S na podstawie wcześniej zawartej umowy.

## **§ 2. TERMIN WYKONANIA.**

- 2.1. Usługi wsparcia technicznego, o których mowa w § 1 ust. 1.1 świadczone będą przez okres 12 miesięcy począwszy od dnia 23 września 2020 r. Uruchomienie usług wsparcia technicznego, o których mowa w § 1 ust. 1.1, nastąpi do dnia 23 września 2020 r.
- 2.2. Wykonawca w dniu uruchomienia usług wsparcia technicznego, o którym mowa w ust. 2.1, dostarczy Zamawiającemu odpowiednie dokumenty w postaci elektronicznej potwierdzające fakt uzyskania przez Zamawiającego wsparcia technicznego dla oprogramowania AVAMAR oraz sprzętu.
- 2.3. Uruchomienie usług wsparcia technicznego i przekazanie dokumentów potwierdzających ich uruchomienie, zgodnie z ust. 2.1 - 2.2, zostanie potwierdzone protokołem odbioru, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do umowy.

## **§ 3. WYNAGRODZENIE.**

- 3.1. Za realizację przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1.1, Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie w łącznej wysokości \_\_\_\_\_ netto (słownie: \_\_\_\_\_), tj. \_\_\_\_\_ brutto (słownie: \_\_\_\_\_), w tym kwotę \_\_\_\_\_ stanowiącą wartość podatku VAT (słownie: \_\_\_\_\_).
- 3.2. Wykonawca oświadcza, że posiada firmowy rachunek bankowy związany z prowadzoną działalnością gospodarczą. Zapłata wynagrodzenia zostanie dokonana z wykorzystaniem metody podzielonej płatności (split payment). Wykonawca oświadcza, że na wystawionej fakturze zostanie wskazany jego rachunek bankowy związany z prowadzoną działalnością gospodarczą.
- 3.3. Zapłata wynagrodzenia nastąpi w formie przelewu na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.
- 3.4. Zapłata nastąpi w terminie 30 dni od dnia wystawienia faktury pod warunkiem doręczenia faktury w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia jej wystawienia. W przypadku doręczenia faktury po terminie 7 (siedmiu) dni od dnia jej wystawienia, termin zapłaty ulega wydłużeniu o ilość dni przekroczenia wskazanego wyżej 7 (siedmio) dniowego terminu.
- 3.5. Podstawą do wystawienia faktury jest podpisany przez Zamawiającego protokół odbioru bez zastrzeżeń, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do umowy.
- 3.6. Na fakturze winny znajdować się następujące dane:

NABYWCA:	ODBIORCA:
Gmina Olsztyn, Plac Jana Pawła II 1 10-101 Olsztyn NIP: 739-38-47-026	Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna Plac Jana Pawła II 1 10-101 Olsztyn
- 3.7. Faktura powinna być dostarczona Zamawiającemu w następujący sposób:
  - 1) na adres Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna, Pl. Jana Pawła II 1, 10-101 Olsztyn, lub
  - 2) na adres e-mail: sekretariat@ciuwo.olsztyn.eu, według oświadczenia złożonego przez Strony zgodnie z załącznikiem nr 8, lub
  - 3) przy użyciu Platformy Elektronicznego Fakturowania (PEF).
- 3.8. W przypadku, gdy Wykonawca skorzysta z możliwości wysyłania Zamawiającemu faktury (tzw.

ustrukturyzowanej faktury elektronicznej) przy użyciu Platformy Elektronicznego Fakturowania, o czym mowa w ust. 3.7 pkt 3), numer PEPPOL Zamawiającego to 7393921082. Oprócz danych zawartych w ust. 3.6 w opisie ustrukturyzowanej faktury elektronicznej Wykonawca zobowiązany jest do wskazania numeru i daty zawarcia niniejszej umowy.

- 3.9. Korekty faktur i noty księgowe (tzw. inne ustrukturyzowane dokumenty elektroniczne) mogą być wysyłane przy użyciu Platformy Elektronicznego Fakturowania, z uwzględnieniem postanowień ust. 3.8.
- 3.10. Za dzień zapłaty Strony uznają datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
- 3.11. W przypadku nieterminowego przekazania należności wynikających z umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki w ustawowej wysokości.
- 3.12. Wynagrodzenie określone w ust. 3.1 obejmuje wszelkie koszty i obciążenia związane z realizacją umowy oraz wynikające z przepisów prawa, w tym wynagrodzenie za udzielenie licencji na korzystanie z oprogramowania przez Zamawiającego, jak również wszystkie koszty, opłaty, wydatki Wykonawcy, a także podatki, w tym 23 % podatek od towarów i usług (VAT), jeśli jest należny.
- 3.13. Wykonawca oświadcza, że jest czynnym podatnikiem podatku VAT i zgodnie z art. 96b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 106 z późn. zm.) znajduje się w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT (tzw. biała lista podatników VAT), w którym m.in. ujawniony został numer rachunku bankowego związany z prowadzoną przez Wykonawcę działalnością gospodarczą, służący do rozliczenia transakcji w ramach tej działalności i który zostanie wskazany na fakturze VAT wystawionej Zamawiającemu zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. Wykonawca oświadcza, że teraz i na przyszłość zrzeka się wszelkich roszczeń wobec Zamawiającego, w szczególności z tytułu braku terminowej zapłaty wynagrodzenia i wstrzymania się przez Zamawiającego z zapłatą wynagrodzenia w ramach niniejszej umowy w przypadku, gdy okaże się, że wskazany przez Wykonawcę na fakturze VAT numer rachunku bankowego nie będzie w dniu dokonania zapłaty przez Zamawiającego kwoty tytułem wynagrodzenia w ramach niniejszej umowy tożsamy z numerem rachunku bankowego ujawnionym na tzw. białej liście podatników VAT albo nie będzie ujawniony na tzw. białej liście podatników VAT – jeżeli zapłata wynagrodzenia na rachunek Wykonawcy nie ujęty na tzw. białej liście podatników VAT łączyłoby się dla Zamawiającego z jakimikolwiek negatywnymi konsekwencjami prawnymi - do czasu wskazania przez Wykonawcę rachunku bankowego ujawnionego na tzw. białej liście podatników VAT lub ujęcia na tej liście wskazanego wcześniej rachunku bankowego Wykonawcy.

#### **§ 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.**

- 4.1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Wykonawca zobowiązuje się zapłacić kary umowne w następujących wypadkach i wysokościach:
  - 1) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1% wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 3 ust. 3.1, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w uruchomieniu wsparcia technicznego dla oprogramowania AVAMAR lub sprzętu lub w dostarczeniu dokumentów, o których mowa w § 2 ust. 2.2 umowy, w stosunku do terminu określonego w § 2 ust. 2.1 (decyduje termin odbioru wskazany w protokole odbioru, o którym mowa w § 2 ust. 2.3).
  - 2) Uchybienie przez Wykonawcę terminom serwisowym określonym w załączniku nr 1 - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - skutkować będzie naliczeniem przez Zamawiającego kary umownej w wysokości 50 zł za każdy dzień przekroczenia każdego z terminów wskazanych w dniach w załączniku nr 1 lub w wysokości 50 zł za każdą godzinę przekroczenia każdego z

- terminów wskazanych w godzinach załączniku nr 1.
- 3) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia netto, gdy Zamawiający wypowie umowę z powodu okoliczności, za które odpowiada Wykonawca.
- 4.2. W razie wypowiedzenia przez Zamawiającego umowy, Zamawiający może dochodzić zarówno kar umownych, o których mowa w ust. 4.1 pkt 4.1.1) - pkt 4.1.2) jak i kary umownej, o której mowa w ust. 4.1 pkt 4.1.3).
- 4.3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania przewyższającego kary umowne na zasadach ogólnych.

## **§ 5. POUFNOŚĆ I OCHRONA INFORMACJI.**

- 5.1. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu Ochrony Informacji dla wykonawcy Centrum Informatycznych Usług Wspólnych, który stanowi załącznik nr 6 do umowy.
- 5.2. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych. Wobec faktu, że w ramach wykonywania niniejszej Umowy Wykonawca będzie miał dostęp do danych osobowych przetwarzanych przez Zamawiającego, Strony zawarły umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz o zachowaniu poufności informacji, która stanowi załącznik nr 7 do umowy.
- 5.3. Wykonywanie przez Wykonawcę obowiązków wynikających z umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych odbywać się będzie w ramach wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu wykonania umowy i Wykonawca nie będzie uprawniony do żądania od Zamawiającego dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu.
- 5.4. Wykonawca pozostaje w posiadaniu Informacji Poufnych, przekazanych przez Zamawiającego, przez okres trwania umowy oraz zobowiązuje się do nieujawniania, nieprzekazywania, ani do niewykorzystywania we własnej działalności, w zakresie szerszym niż niezbędny do realizacji umowy, informacji uzyskanych w związku z wykonaniem umowy niezależnie od formy przekazania tych informacji, ich źródła i sposobu przetwarzania oraz bezzwłocznego trwałego ich usunięcia natychmiast po jej wygaśnięciu. Zasady poufności znajdują się w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz o zachowaniu poufności informacji stanowiącej załącznik nr 7 do umowy.

## **§ 6. OSOBY ODPOWIEDZIALNE.**

- 6.1. Osobami upoważnionymi do kierowania całością spraw związanych z realizacją umowy, w tym do podpisania protokołu odbioru, o którym mowa w § 2 ust. 2.3, zgłaszania zastrzeżeń do przedmiotu odbioru oraz do odmowy dokonania odbioru, są:
- 1) w imieniu Zamawiającego:
- a) Pani/Pan \_\_\_\_\_ (e-mail: \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_);
- b) Pani/Pan \_\_\_\_\_ (e-mail: \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_),
- 2) w imieniu Wykonawcy:
- a) Pani/Pan \_\_\_\_\_ (e-mail: \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_);
- b) Pani/Pan \_\_\_\_\_ (e-mail: \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_).
- 6.2. Osobami odpowiedzialnymi za realizację postanowień umowy, ze strony Zamawiającego, będą:

- 1) Pani/Pan \_\_\_\_\_ (e-mail: \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_);  
2) Pani/Pan \_\_\_\_\_ (e-mail: \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_).
- 6.3. Osobami odpowiedzialnymi za realizację postanowień umowy, ze strony Wykonawcy, będą:
- 1) Pani/Pan \_\_\_\_\_ (e-mail: \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_);  
2) Pani/Pan \_\_\_\_\_ (e-mail: \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_).
- 6.4. Zmiana osób wymienionych w ust. 6.1 – 6.3 w trakcie realizacji umowy wymaga poinformowania drugiej Strony w formie dokumentowej i nie stanowi zmiany umowy.
- 6.5. Strony zobowiązują się do kierowania wszelkiej korespondencji i oświadczeń, co do których umowa nie dopuszcza zachowania formy dokumentowej, na adresy stron wymienione w komparycji umowy, a w przypadku zmiany adresu, do niezwłocznego, pisemnego powiadomienia o tym fakcie drugiej Strony.
- 6.6. W przypadku braku powiadomienia, o którym mowa w ust. 6.5, doręczenie korespondencji na adres wskazany w komparycji umowy wywiera przewidziane prawem skutki prawne.

#### **§ 7. WYPOWIEDZENIE.**

- 7.1. Każda ze Stron jest uprawniona do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym wyłącznie w wypadku wystąpienia ważnych powodów uzasadniających to wypowiedzenie. Przez ważne powody Strony rozumieją m.in. niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez drugą ze Stron zobowiązań umownych. W szczególności Zamawiający może wypowiedzieć umowę w przypadku, gdy opóźnienie w stosunku do terminu określonego w ust. 2.1 przekroczy 30 dni.
- 7.2. Wypowiedzenie umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 7.3. Wypowiedzenie uważa się za skutecznie doręczone w dniu, w którym zostało doręczone do siedziby Wykonawcy lub Zamawiającego listem poleconym za pisemnym potwierdzeniem odbioru.

#### **§ 8. SIŁA WYŻSZA.**

- 8.1. Strony przewidują zmianę terminu realizacji umowy z powodu działania siły wyższej uniemożliwiającej realizację umowy w terminie określonym pierwotnie.
- 8.2. Zmiana terminu realizacji umowy dopuszczalna jest tylko o czas działania siły wyższej oraz o czas potrzebny do usunięcia skutków tego działania.

#### **§ 9. PODWYKONAWCY.**

- 9.1. Zamawiający dopuszcza możliwość korzystania przez Wykonawcę z podwykonawców przy wykonywaniu niniejszej umowy za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego.
- 9.2. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania Podwykonawców jak za swoje własne działania i zaniechania.
- 9.3. Wykonawca zapewnia, że Podwykonawcy będą przestrzegać wszelkich postanowień umowy.
- 9.4. Zmiana Podwykonawcy w trakcie realizacji umowy może nastąpić wyłącznie za zgodą Zamawiającego.

#### **§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

- 10.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu

cywilnego, przepisy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz inne odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

- 10.2. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 10.3. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem przedmiotu umowy będą rozpatrywane przez sądy powszechne właściwe miejscowo dla Zamawiającego.
- 10.4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

- |                 |  |
|-----------------|--|
| Załącznik nr 1. | Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia;  |
| Załącznik nr 2. | Wzór protokołu odbioru;  |
| Załącznik nr 3. | Zasady świadczenia usług wsparcia technicznego;  |
| Załącznik nr 4. | Zasady licencjonowania oprogramowania AVAMAR;  |
| Załącznik nr 5. | Oferta Wykonawcy;  |
| Załącznik nr 6. | Regulamin Ochrony Informacji dla Wykonawcy Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna; |
| Załącznik nr 7. | Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz o zachowaniu poufności informacji;     |
| Załącznik nr 8. | Oświadczenie Wykonawcy o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej.              |

Zamawiający

Wykonawca

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie przez Wykonawcę usługi rocznego wsparcia technicznego świadczonego przez producenta oprogramowania AVAMAR D 1 TB BACKEND CAPACITY=CA nr katalogowy 456-107-178 oraz realizowanie przez Wykonawcę usługi rocznego wsparcia technicznego dla sprzętu AVAMAR G4S M2400 STORAGE NODE FLD INST nr katalogowy AVMA2400FG4S na warunkach ProSupport Plus.

Zamawiający eksploatuje system DELL EMC Avamar wg poniższej specyfikacji:

LP	Nazwa	Nr katalogowy	Identyfikator HW	Ilość
1	AVAMAR G4S M2400 STORAGE NODE FLD INST	AVMA2400FG4S	FC6AV145100092	1
2	AVAMAR D 1 TB BACKEND CAPACITY=CA	456-107-178	149621738	7

ELEMENT USŁUGI	OPIS	USŁUGA PROSUPPORT — SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ELEMENTÓW OBJĘTYCH USŁUGĄ
<b>GLOBALNA POMOC TECHNICZNA</b>	Klient kontaktuje się z firmą Dell EMC (24x7) przez telefon lub interfejs internetowy w celu zgłoszenia problemu związanego ze sprzętem lub oprogramowaniem oraz dostarcza danych potrzebnych do wstępnej oceny poziomu ważności zgłoszenia*. Firma Dell EMC (i) reaguje na zgłoszenie poprzez zapewnienie zdalnej pomocy technicznej starszego technika firmy Dell EMC w oparciu o poziom ważności zgłoszenia lub (ii) jeśli firma Dell EMC uzna to za konieczne, zlecenie jest realizowane na miejscu u Klienta zgodnie z poniższym opisem.	Usługa obejmuje ten element.
<b>REAKCJA NA MIEJSCU U KLIENTA</b>	Firma Dell EMC wysyła upoważniony personel na miejsce zgłoszenia, aby rozwiązać zaistniały problem po tym, jak określi źródło problemu i uzna, że	Usługa obejmuje ten element, ale tylko w przypadku awarii sprzętu. Wstępna reakcja na miejscu u Klienta powinna nastąpić w okresie zgodnym z opcją wykupioną przez Klienta. Opcje dostępne dla Klienta:

	<p>odpowiedź na miejscu jest konieczna.</p>	<p>1) odpowiedź serwisowa w ciągu czterech godzin w tym samym dniu roboczym; lub  2) odpowiedź serwisowa w następnym dniu roboczym, w normalnych godzinach pracy, po tym, jak firma Dell EMC uzna za konieczne zapewnienie pomocy technicznej na miejscu.</p> <p><u>Reakcja na miejscu u Klienta w ciągu 4 godzin dla komponentów, do których mają zastosowanie warunki Mission Critical</u>  Technik zazwyczaj dociera na miejsce w ciągu 4 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługa jest dostępna przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, w tym także w dni wolne od pracy.</li> <li>• Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 4-godzinny czasem reakcji.</li> <li>• Firma Dell EMC określa zapas części niezbędnych do obsługi lokalizacji z 4-godzinny czasem reakcji. Części inne niż niezbędne do funkcjonowania mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień.</li> <li>• Ewentualne potwierdzenie Poziomu ważności 1 następuje w ramach diagnostyki wstępnej przeprowadzanej zdalnie przez pomoc techniczną</li> <li>• Procedury wykonywane w sytuacji krytycznej — problemy o Poziomie ważności 1 kwalifikują się do szybkiego przekazania Kierownikowi ds. eskalacji lub Kierownikowi ds. rozwiązania problemów i uwzględnienia w procedurze postępowania w przypadku incydentów „CritSit”.</li> <li>• Usługa Emergency Dispatch — technik ds. usług serwisowych na miejscu zostaje wysłany na miejsce równolegle z podjęciem działań telefonicznych w celu natychmiastowego rozwiązywania problemów o Poziomie ważności 1.</li> </ul> <p><u>Reakcja na miejscu u Klienta w następnym dniu roboczym</u>  Po przeprowadzeniu procedury telefonicznego diagnozowania i rozwiązywania problemu serwisant najczęściej przyjeżdża na miejsce do klienta w następnym dniu roboczym.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Połączenia odbierane przez firmę Dell EMC po lokalnym odłączeniu u Klienta mogą wymagać dodatkowego dnia roboczego w celu umożliwienia technikowi serwisowemu dojazdu do Klienta.</li> <li>• Usługa jest dostępna tylko w odniesieniu do wybranych modeli Produktów.</li> </ul> <p>Usługa uwzględniająca reakcję na miejscu u Klienta nie ma zastosowania do problemów z Oprogramowaniem i może zostać wykupiona za dodatkową opłatą.</p>
--	---	---

<b>DOSTAWA CZĘŚCI ZAMIENNYCH</b>	Firma Dell EMC zapewni Klientowi części zamienne, jeśli uzna, że istnieje taka konieczność.	<p>Usługa obejmuje ten element. Docelowy czas realizacji dostawy części zamiennych zależy od opcji zakupionej przez Klienta. Opcje dostępne dla Klienta: 1) odpowiedź serwisowa w ciągu czterech godzin w tym samym dniu roboczym; lub 2) odpowiedź serwisowa w następnym dniu roboczym, w normalnych godzinach pracy, po tym, jak firma Dell EMC uzna za konieczne dostarczenie części zamiennej.</p> <p>W niektórych krajach przesyłka z częściami zamiennymi może nie zostać dostarczona na czas ze względu na obowiązujące procedury, co może wpłynąć na możliwość realizacji powiązanego z tym zlecenia u Klienta w tym samym/kolejnym dniu roboczym.</p> <p>Montaż części zamiennych przeprowadzany przez firmę Dell EMC jest częścią realizacji zlecenia na miejscu u Klienta. Klient ma również możliwość samodzielnego montażu modułów wymienianych samodzielnie przez klienta (CRU, Customer Replaceable Unit). Lista części dostępnych jako CRU dla konkretnych urządzeń znajduje się w Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC. W celu uzyskania szczegółowych informacji można także skontaktować się z firmą Dell EMC.</p> <p>Jeśli firma Dell EMC wymieni część, wówczas to ona odpowiada za odesłanie wymienionej części do obiektu firmy Dell EMC. Jeśli Klient sam zamontuje część typu CRU, wówczas to on odpowiada za dostarczenie wymienionej części do obiektu wskazanego przez firmę Dell EMC.</p>
<b>PROAKTYWNA WYMIANA DYSKU PÓŁPRZEWODNIKOWEGO (SSD)</b>	Uwzględniona w przypadku pamięci masowych i produktów konwergentnych. Jeśli poziom trwałości (określony poniżej) dla dowolnego dysku półprzewodnikowego przed osiągnięciem przez urządzenie pełnej lub mniejszej pojemności (zgodnie z ustaleniami Dell EMC), Klient jest uprawniony do otrzymania zamiennego dysku SSD. Poziom trwałości oznacza średni procent czasu eksploatacji, jaki pozostał objętemu usługą dyskowemu półprzewodnikowemu (SSD).	<p>Usługa obejmuje ten element.</p> <p>Docelowy czas realizacji jest zależny od takich elementów usługi jak dostawa części zamiennych i reakcja na miejscu u Klienta, opisanych powyżej. Klient musi aktywować i konserwować aktualnie obsługiwane wersje oprogramowania SupportAssist i/lub Secure Remote Support w mającym zastosowanie okresie wsparcia. Włączenie zgodnie z obowiązującymi przepisami odpowiednio oprogramowania SupportAssist i/lub Secure Remote Support stanowi wymóg wstępny skorzystania z tych dodatkowych funkcji dostępnych w ramach odnowienia.</p>
<b>UPRAWNIENIA DO NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA</b>	Firma Dell EMC zapewnia uprawnienia do nowych wersji oprogramowania udostępnianego powszechnie przez firmę Dell EMC.	Usługa obejmuje ten element.
<b>INSTALACJA NOWYCH WERSJI</b>	Firma Dell EMC przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania.	Dotyczy to oprogramowania, które firma Dell EMC określi jako oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu i tylko wtedy, gdy

<b>OPROGRAMOWANIA</b>		<p>związane z nimi urządzenie, w którym zainstalowane jest oprogramowanie środowiska operacyjnego, jest objęte gwarancją firmy Dell EMC lub bieżącą umową na konserwację z firmą Dell EMC. Oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu definiuje się jako oprogramowanie i/lub oprogramowanie wewnętrzne w postaci mikro kodu, potrzebne do umożliwienia urządzeniu wykonywania podstawowych funkcji, bez którego urządzenie nie może działać.</p> <p>Klient przeprowadza instalację nowych wersji Oprogramowania (tj. Oprogramowania niesklasyfikowanego jako Oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu lub Oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu, które firma Dell EMC uznała za przeznaczone do samodzielnej instalacji), chyba że firma Dell EMC uzna za konieczne zastosowanie innej procedury.</p>
<b>ZDALNY MONITORING I NAPRAWA 24X7</b>	<p>Niektóre produkty automatycznie i niezależnie od siebie wysyłają powiadomienia do firmy Dell EMC, aby zapewnić informacje potrzebne do określenia źródła problemu.</p> <p>Firma Dell EMC w razie konieczności uzyskuje zdalny dostęp do produktów, aby wykonać dodatkową diagnostykę lub zapewnić zdalną pomoc techniczną.</p>	<p>Dotyczy to wyłącznie produktów wyposażonych w narzędzia i technologie do zdalnego monitoringu udostępnione przez firmę Dell EMC.</p> <p>Po tym, jak firma Dell EMC zostanie powiadomiona o problemie, obowiązuje ten sam docelowy czas realizacji zlecenia, co w przypadku globalnej pomocy technicznej lub reakcji na miejscu u klienta.</p>
<b>DOSTĘP DO INTERNETOWYCH NARZĘDZI POMOCY TECHNICZNEJ 24X7</b>	<p>Prawidłowo zarejestrowani Klienci mają dostęp do dostępnego przez przeglądarkę źródła informacji i samoobsługowej pomocy technicznej 24x7 firmy Dell EMC za pośrednictwem strony internetowej pomocy technicznej firmy Dell EMC.</p>	<p>Usługa obejmuje ten element.</p>
<b>WSPARCIE DORADCY TSM (TECHNOLOGY SERVICE MANAGER)</b>	<p>Dedykowany doradca TSM w ramach usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw wykonuje zdalnie szeroki zakres czynności dotyczących systemu, środowiska oraz zarządzania relacjami z Klientem w celu redukcji przestojów i doskonalenia ogólnej jakości pomocy technicznej udzielanej przez firmę Dell EMC.</p> <p>Zakres usługi: <u>Pomoc przy wdrożeniu:</u> umożliwienie Klientowi</p>	<p>Oferowana w przypadku Produktów objętych usługą ProSupport Plus dla przedsiębiorstw lub obowiązującą w tym czasie umową dotyczącą konserwacji w zwykłych obowiązujących lokalnie godzinach pracy firmy Dell EMC, które mogą różnić się w zależności od regionu i kraju, z wyłączeniem dni wolnych od pracy obowiązujących w firmie Dell EMC i lokalnie. Zobacz dodatkowe Szczegóły dotyczące zakresu poniżej.</p> <p>Firma Dell EMC odpowiada wyłącznie za wykonanie działań i zadań TSM wyraźnie określonych w tym dokumencie. Wszystkie</p>

	<p>swobodnego korzystania z usługi ProSupport Plus poprzez wykonanie następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Weryfikacja dokładności odpowiednich informacji wykorzystywanych przez obsługę klienta, takich jak nazwa klienta, adres itp.</li> <li>➤ Przekazywanie wiedzy np. w kwestii sposobów nawiązywania kontaktu z firmą Dell EMC w celu otwierania zgłoszeń serwisowych oraz korzystania z narzędzi i technologii wsparcia firmy Dell EMC</li> <li>➤ Tworzenie harmonogramu dostarczania usług TSM, takich jak raportowanie i przeglądy usług</li> </ul> <p><u>Raportowanie miesięczne:</u> tworzenie raportów i formułowanie zaleceń dotyczących uwzględnianych systemów. Dotyczy to m.in. następujących czynności i danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Podsumowanie otwartych i zamkniętych zgłoszeń serwisowych według miesięcy</li> <li>➤ Weryfikacja aktualnie zainstalowanych wersji oprogramowania systemowego pod kątem zgodności z zaleceniami dotyczącymi kodu docelowego</li> <li>➤ Status umowy, w tym daty rozpoczęcia/zakończenia umowy i inne podstawowe dane dotyczące umowy</li> </ul> <p>Aby możliwe było korzystanie ze wszystkich funkcji miesięcznego raportowania, należy zainstalować technologie łączności Dell EMC, takie jak SupportAssist i/lub Secure Remote Support, z włączonymi opcjami gromadzenia danych dziennika</p>	pozostałe zadania, działania i usługi są poza zakresem.
<b>TECHNOLOGY SERVICE MANAGER („TSM”), CD.</b>	<p><u>Kontrola usługi:</u> TSM przeprowadza szczegółową ocenę usługi w Raporcie serwisowym. Harmonogram, ramy czasowe oraz pozostałe tematy do oceny</p>	

	<p>zostaną ustalone pomiędzy Klientem a TSM w ramach wdrażania Usługi.</p> <p><u>Konserwacja systemu:</u> na potrzeby uprawnionych zasobów TSM pomoże Klientowi w koordynowaniu dostawy zdarzeń Konserwacji systemu w ramach przerwy konserwacyjnej Klienta. Zobacz dodatkowe informacje poniżej.</p> <p><u>Wsparcie Kierownika ds. eskalacji firmy Dell EMC:</u> funkcja łącznika w dziedzinie Usług, którego zadaniem jest koordynowanie wszelkich zasobów koniecznych do rozwiązania poszczególnych problemów o Poziomie ważności 1 lub w razie problemów o charakterze bardziej systemowym.</p>	
--	---	--

## **\*DEFINICJE POZIOMU WAŻNOŚCI ZDARZEŃ:**

**POZIOM WAŻNOŚCI 1** Krytyczny — całkowita utrata możliwości normalnego funkcjonowania przedsiębiorstwa wymagająca natychmiastowej reakcji.

**POZIOM WAŻNOŚCI 2** Wysoki — zdolność do realizacji krytycznych funkcji biznesowych ze znaczącym zmniejszeniem wydajności/możliwości.

**POZIOM WAŻNOŚCI 3** Średni/niski — minimalny wpływ na działalność lub brak takiego wpływu.

PROTOKÓŁ ODBIORU/PROTOKÓŁ ODBIORU KOŃCOWEGO<sup>1</sup>

do umowy nr \_\_\_\_\_ z dnia \_\_\_\_\_

Odbierający:
Gmina Olsztyn – Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna, Pl. Jana Pawła II 1, 10-101 Olsztyn, NIP 739-384-70-26 (Zamawiający)

Przekazujący:
_____ _____ (Wykonawca)

Świadczenia polegające odbiorowi (przedmiot odbioru):

Lp.	Świadczenia polegające odbiorowi (przedmiot odbioru):	Data odbioru	Uwagi
1.	[Opis przedmiot odbioru zgodnie z umową, w przypadku urządzeń wskazanie nazwy urządzeń i numeru seryjnego, np. uruchomienie usługi wsparcia technicznego i przekazanie dokumentów potwierdzających jej uruchomienie zgodnie z § 2 ust. 2.3 umowy]	[Data dostarczenia świadczenia zgodnego z umową]	[Zastrzeżenia lub stwierdzenie zgodności świadczenia z umową]
2.			
3.			
4.			

Przedmiot odbioru zostaje przyjęty bez zastrzeżeń

Z uwagi na zgłoszone uwagi w tabeli Zamawiający odmawia odbioru przedmiotu odbioru<sup>2</sup>


Dodatkowe uzasadnienie

[Dodatkowe uzasadnienie decyzji – jeśli dotyczy]

Dodatkowe ustalenia,

[Opis dodatkowych ustaleń – jeśli dotyczy]

Dodatkowe uwagi:

Przekazujący (Wykonawca):

*podpis*

Zamawiający:

Imię i nazwisko

Stanowisko

Data protokołu

Podpis

<sup>1</sup> Niepotrzebne skreślić.<sup>2</sup> Należy zaznaczyć właściwy kwadrat

## ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA TECHNICZNEGO



## ProSupport Plus dla przedsiębiorstw

## Wprowadzenie

Firma Dell EMC<sup>1</sup> świadczy usługę ProSupport Plus dla przedsiębiorstw („Usługa” lub „Usługi pomocy technicznej”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług („Warunki świadczenia usług”). Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia od firmy Dell EMC („Formularz zamówienia”), będzie zawierać nazwę Produktu lub Produktów<sup>2</sup>, odpowiednich Usług oraz mające zastosowanie powiązane elementy opcjonalne. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy mającej zastosowanie do Usług (dalej „Umowa”), należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy Dell EMC. W przypadku Klientów, którzy nabywają Usługi od firmy Dell na podstawie odrębnej Umowy upoważniającej do sprzedaży tych Usług, do Usług tych mają zastosowanie także Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące Usług firmy Dell<sup>3</sup>. Aby uzyskać kopię umowy zawartej z odsprzedawcą produktów firmy Dell EMC, należy skontaktować się z tym odsprzedawcą.

## Zakres Usługi

Funkcje wchodzące w skład Usługi:

- Dostęp 24x7 (w tym dni wolne od pracy)<sup>4</sup> do wyspecjalizowanej pomocy technicznej Dell EMC dostępnej w ramach usług obsługi klienta Dell EMC i organizacji pomocy technicznej wspomagającej rozwiązywanie problemów z Produktami.  
Wyсылanie techników i/lub części zamiennych na Miejsce instalacji lub w inne miejsce, w którym Klient prowadzi działalność i które zostało zatwierdzone przez firmę Dell EMC oraz wyszczególnione w Umowie (jeśli dotyczy i w zależności od wykupionej opcji pomocy technicznej) w celu rozwiązania problemu z Produktem.
- Dostęp do pomocy zdalnej doradcy TSM (Technology Service Manager).

Więcej informacji można znaleźć w poniższej tabeli.

## Jak skontaktować się z firmą Dell EMC w razie potrzeby

**Wsparcie online, dostępne za pośrednictwem czatu i poczty e-mail:** wsparcie w witrynie internetowej Dell EMC, za pośrednictwem czatu i poczty e-mail jest dostępne dla wybranych produktów pod adresem <https://www.dell.com/support>.

**Zgłoszenia serwisowe przez telefon:** dostępne 24x7 (w tym w dni wolne od pracy). Dostępność poza Stanami Zjednoczonymi może być inna i ograniczona w ekonomicznie uzasadnionym zakresie, chyba że określono inaczej w treści tego dokumentu. Numery telefonów dla różnych lokalizacji znajdują się na stronie <https://www.dell.com/support>.

Poniższa tabela zawiera elementy usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw świadczone w ramach gwarancji na urządzenia Dell EMC lub umowy na przeprowadzanie konserwacji. W ramach usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw wsparciem i konserwacją objęte są:

1. Urządzenia marki Dell EMC, które zostały wskazane w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#) i/lub Formularzu zamówienia jako  
objęte usługą ProSupport Plus dla przedsiębiorstw w okresie obowiązywania odpowiedniej gwarancji lub  
kwalifikujące się do wykupienia usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw w okresie obowiązywania odpowiedniej gwarancji, lub  
kwalifikujące się do objęcia usługą ProSupport Plus dla przedsiębiorstw w kolejnym okresie konserwacji.
2. Oprogramowanie marki Dell EMC wskazane w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#) i/lub Formularzu zamówienia jako kwalifikujące się do objęcia usługą ProSupport Plus dla przedsiębiorstw w okresie konserwacji.

<sup>1</sup> W niniejszym dokumencie mianem „Dell EMC” określa się podmiot sprzedający produkty firmy Dell („Dell”) wskazany na formularzu zamówienia od firmy Dell oraz odpowiedni podmiot sprzedający produkty firmy Dell EMC („Dell EMC”) wskazany na formularzu zamówienia firmy Dell EMC. Stosowana w tym dokumencie nazwa „Dell EMC” nie oznacza, że podmiot gospodarczy, z którym zawarto umowę (firma Dell lub Dell EMC), zmienił nazwę.

<sup>2</sup> W niniejszym dokumencie „Produkty Dell EMC”, „Produkty”, „Sprzęt” i „Oprogramowanie” oznaczają Sprzęt i Oprogramowanie Dell EMC wskazane w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#) lub w Formularzu zamówienia. „Produkty innych producentów” są zdefiniowane w Umowie, a w przypadku braku takiej definicji w Umowie są one wskazane w [Warunkach umowy handlowej firmy Dell EMC](#) lub w lokalnych warunkach handlowych firmy Dell EMC, stosownie do przypadku. Terminy „Użytkownik” i „Klient” oznaczają podmiot wskazany jako nabywca Usług wymienionych w Umowie.

<sup>3</sup> Aby zapoznać się z Dodatkowymi warunkami handlowymi dotyczącymi Usług firmy Dell, należy przejść na stronę <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, wybrać swój kraj, a następnie na stronie lokalnej swojego kraju kliknąć kartę Usługi pomocy technicznej w kolumnie nawigacji po lewej stronie.

<sup>4</sup> Dostępność zależy od kraju. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z odpowiednim przedstawicielem handlowym.

ELEMENT USŁUGI	OPIS	USŁUGA PROSUPPORT PLUS — SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ELEMENTÓW OBJĘTYCH USŁUGĄ
<b>GLOBALNA POMOC TECHNICZNA</b>	<p>Klient kontaktuje się z firmą Dell EMC (24x7) przez telefon lub interfejs internetowy w celu zgłoszenia problemu związanego ze sprzętem lub oprogramowaniem oraz dostarcza danych potrzebnych do wstępnej oceny poziomu ważności zgłoszenia.</p> <p>Firma Dell EMC (i) reaguje na zgłoszenie poprzez zapewnienie zdalnej pomocy technicznej starszego technika firmy Dell EMC w oparciu o poziom ważności zgłoszenia lub (ii) jeśli firma Dell EMC uzna to za konieczne, zlecenie jest realizowane na miejscu u Klienta zgodnie z poniższym opisem.</p>	<p>Usługa obejmuje ten element.</p>
<b>REAKCJA NA MIEJSCU U KLIENTA</b>	<p>Firma Dell EMC wysyła upoważniony personel na miejsce zgłoszenia, aby rozwiązać zaistniały problem po tym, jak określi źródło problemu i uzna, że odpowiedź na miejscu jest konieczna.</p>	<p>Usługa obejmuje ten element, ale tylko w przypadku awarii sprzętu.</p> <p>Wstępna reakcja na miejscu u Klienta powinna nastąpić w okresie zgodnym z opcją wykupioną przez Klienta. Opcje dostępne dla Klienta: 1) odpowiedź serwisowa w ciągu czterech godzin w tym samym dniu roboczym; lub 2) odpowiedź serwisowa w następnym dniu roboczym, w normalnych godzinach pracy, po tym, jak firma Dell EMC uzna za konieczne zapewnienie pomocy technicznej na miejscu.</p> <p><u>Reakcja na miejscu u Klienta w ciągu 4 godzin dla komponentów, do których mają zastosowanie warunki Mission Critical</u></p> <p>Technik zazwyczaj dociera na miejsce w ciągu 4 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usługa jest dostępna przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, w tym także w dni wolne od pracy.</li> <li>• Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 4-godzinnym czasem reakcji.</li> <li>• Firma Dell EMC określa zapas części niezbędnych do obsługi lokalizacji z 4-godzinnym czasem reakcji. Części inne niż niezbędne do funkcjonowania mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień.</li> <li>• Ewentualne potwierdzenie Poziomu ważności 1 następuje w ramach diagnostyki wstępnej przeprowadzanej zdalnie przez pomoc techniczną</li> <li>• Procedury wykonywane w sytuacji krytycznej — problemy o Poziomie ważności 1 kwalifikują się do szybkiego przekazania Kierownikowi ds. eskalacji lub Kierownikowi ds. rozwiązania problemów i uwzględnienia w procedurze postępowania w przypadku incydentów „CritSit”.</li> <li>• Usługa Emergency Dispatch — technik ds. usług serwisowych na miejscu zostaje wysłany na miejsce równolegle z podjęciem działań telefonicznych w celu natychmiastowego rozwiązywania problemów o Poziomie ważności 1.</li> </ul> <p><u>Reakcja na miejscu u Klienta w następnym dniu roboczym</u></p> <p>Po przeprowadzeniu procedury telefonicznego diagnozowania i rozwiązywania problemu serwisant najczęściej przyjeżdża na miejsce do klienta w następnym dniu roboczym.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Połączenia odbierane przez firmę Dell EMC po lokalnym odłączeniu u Klienta mogą wymagać dodatkowego dnia roboczego w celu umożliwienia technikowi serwisowemu dojazdu do Klienta.</li> <li>• Usługa jest dostępna tylko w odniesieniu do wybranych modeli Produktów.</li> </ul> <p>Usługa uwzględniająca reakcję na miejscu u Klienta nie ma zastosowania do problemów z Oprogramowaniem i może zostać wykupiona za dodatkową opłatą.</p>

## **\*DEFINICJE POZIOMU WAŻNOŚCI ZDARZEŃ**

**POZIOM WAŻNOŚCI 1** Krytyczny — całkowita utrata możliwości normalnego funkcjonowania przedsiębiorstwa wymagająca natychmiastowej reakcji.

**POZIOM WAŻNOŚCI 2** Wysoki — zdolność do realizacji krytycznych funkcji biznesowych ze znaczącym zmniejszeniem wydajności/możliwości.

**POZIOM WAŻNOŚCI 3** Średni/niski — minimalny wpływ na działalność lub brak takiego wpływu.

<b>DOSTAWA CZĘŚCI ZAMIENNYCH</b>	Firma Dell EMC zapewni Klientowi części zamiennie, jeśli uzna, że istnieje taka konieczność.	<p>Usługa obejmuje ten element. Docelowy czas realizacji dostawy części zamiennych zależy od opcji zakupionej przez Klienta. Opcje dostępne dla Klienta: 1) odpowiedź serwisowa w ciągu czterech godzin w tym samym dniu roboczym; lub 2) odpowiedź serwisowa w następnym dniu roboczym, w normalnych godzinach pracy, po tym, jak firma Dell EMC uzna za konieczne dostarczenie części zamiennych.</p> <p>W niektórych krajach przesyłka z częściami zamiennymi może nie zostać dostarczona na czas ze względu na obowiązujące procedury, co może wpłynąć na możliwość realizacji powiązanego z tym zlecenia u Klienta w tym samym/kolejnym dniu roboczym.</p> <p>Montaż części zamiennych przeprowadzany przez firmę Dell EMC jest częścią realizacji zlecenia na miejscu u Klienta. Klient ma również możliwość samodzielnego montażu modułów wymienianych samodzielnie przez klienta (CRU, Customer Replaceable Unit). Lista części dostępnych jako CRU dla konkretnych urządzeń znajduje się w <a href="#">Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC</a>. W celu uzyskania szczegółowych informacji można także skontaktować się z firmą Dell EMC.</p> <p>Jeśli firma Dell EMC wymieni część, wówczas to ona odpowiada za odesłanie wymienionej części do obiektu firmy Dell EMC. Jeśli Klient sam zamontuje część typu CRU, wówczas to on odpowiada za dostarczenie wymienionej części do obiektu wskazanego przez firmę Dell EMC.</p>
<b>PROAKTYWNA WYMIANA DYSKU PÓŁPRZEWODNIKOWEGO (SSD)</b>	Uwzględniona w przypadku pamięci masowych i produktów konwergentnych. Jeśli poziom trwałości (określony poniżej) dla dowolnego dysku półprzewodnikowego przed osiągnięciem przez urządzenie pełnej lub mniejszej pojemności (zgodnie z ustaleniami Dell EMC), Klient jest uprawniony do otrzymania zamiennego dysku SSD. Poziom trwałości oznacza średni procent czasu eksploatacji, jaki pozostał objętemu usługą dysków półprzewodnikowemu (SSD).	<p>Usługa obejmuje ten element.</p> <p>Docelowy czas realizacji jest zależny od takich elementów usługi jak dostawa części zamiennych i reakcja na miejscu u Klienta, opisanych powyżej. Klient musi aktywować i konserwować aktualnie obsługiwane wersje oprogramowania SupportAssist i/lub Secure Remote Support w mającym zastosowanie okresie wsparcia. Włączenie zgodnie z obowiązującymi przepisami odpowiednio oprogramowania SupportAssist i/lub Secure Remote Support stanowi wymóg wstępny skorzystania z tych dodatkowych funkcji dostępnych w ramach odnowienia.</p>
<b>UPRAWNIENIA DO NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA</b>	Firma Dell EMC zapewnia uprawnienia do nowych wersji oprogramowania udostępnianego powszechnie przez firmę Dell EMC.	Usługa obejmuje ten element.
<b>INSTALACJA NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA</b>	Firma Dell EMC przeprowadza instalację nowych wersji oprogramowania.	<p>Dotyczy to oprogramowania, które firma Dell EMC określi jako oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu<sup>5</sup> i tylko wtedy, gdy związane z nim urządzenie, w którym zainstalowane jest oprogramowanie środowiska operacyjnego, jest objęte gwarancją firmy Dell EMC lub bieżącą umową na konserwację z firmą Dell EMC. Oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu definiuje się jako oprogramowanie i/lub oprogramowanie wewnętrzne w postaci mikrokodu, potrzebne do umożliwienia urządzeniu wykonywania podstawowych funkcji, bez którego urządzenie nie może działać.</p> <p>Klient przeprowadza instalację nowych wersji Oprogramowania (tj. Oprogramowania niesklasyfikowanego jako Oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu lub Oprogramowanie środowiska operacyjnego sprzętu, które firma Dell EMC uznała za przeznaczone do samodzielnej instalacji), chyba że firma Dell EMC uzna za konieczne zastosowanie innej procedury.</p>

<sup>5</sup> Instalacja nowych wersji oprogramowania dla systemów infrastruktury konwergentnej i hiperkonwergentnej Dell EMC, w tym między innymi wersji oprogramowania zamieszczanych w odpowiednich matrycach konfiguracji interoperacyjności (np. matryca zgodności Dell EMC Simple Support Matrix lub matryca Release Certification Matrix) może wymagać wykupienia oddzielnego zlecenia usługi od Dell EMC. Więcej informacji można uzyskać, kontaktując się z firmą Dell EMC.

<b>ZDALNY MONITORING I NAPRAWA 24X7</b>	<p>Niektóre produkty automatycznie i niezależnie od siebie wysyłają powiadomienia do firmy Dell EMC, aby zapewnić informacje potrzebne do określenia źródła problemu.</p> <p>Firma Dell EMC w razie konieczności uzyskuje zdalny dostęp do produktów, aby wykonać dodatkową diagnostykę lub zapewnić zdalną pomoc techniczną.</p>	<p>Dotyczy to wyłącznie produktów wyposażonych w narzędzia i technologie do zdalnego monitoringu udostępnione przez firmę Dell EMC.</p> <p>Po tym, jak firma Dell EMC zostanie powiadomiona o problemie, obowiązuje ten sam docelowy czas realizacji zlecenia, co w przypadku globalnej pomocy technicznej lub reakcji na miejscu u klienta.</p>
<b>DOSTĘP DO INTERNETOWYCH NARZĘDZI POMOCY TECHNICZNEJ 24X7</b>	<p>Prawidłowo zarejestrowani Klienci mają dostęp do dostępnego przez przeglądarkę źródła informacji i samoobsługowej pomocy technicznej 24x7 firmy Dell EMC za pośrednictwem strony internetowej pomocy technicznej firmy Dell EMC.</p>	<p>Usługa obejmuje ten element.</p>
<b>WSPARCIE DORADCY TSM (TECHNOLOGY SERVICE MANAGER)</b>	<p>Dedykowany doradca TSM w ramach usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw wykonuje zdalnie szeroki zakres czynności dotyczących systemu, środowiska oraz zarządzania relacjami z Klientem w celu redukcji przestojów i doskonalenia ogólnej jakości pomocy technicznej udzielanej przez firmę Dell EMC.</p> <p>Zakres usługi:</p> <p><u>Pomoc przy wdrożeniu:</u> umożliwienie Klientowi swobodnego korzystania z usługi ProSupport Plus poprzez wykonanie następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Weryfikacja dokładności odpowiednich informacji wykorzystywanych przez obsługę klienta, takich jak nazwa klienta, adres itp.</li> <li>➤ Przekazywanie wiedzy np. w kwestii sposobów nawiązywania kontaktu z firmą Dell EMC w celu otwierania zgłoszeń serwisowych oraz korzystania z narzędzi i technologii wsparcia firmy Dell EMC</li> <li>➤ Tworzenie harmonogramu dostarczania usług TSM, takich jak raportowanie i przeglądy usług</li> </ul> <p><u>Raportowanie miesięczne:</u> tworzenie raportów i formułowanie zaleceń dotyczących uwzględnianych systemów. Dotyczy to m.in. następujących czynności i danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Podsumowanie otwartych i zamkniętych zgłoszeń serwisowych według miesięcy</li> <li>➤ Weryfikacja aktualnie zainstalowanych wersji oprogramowania systemowego pod kątem</li> </ul>	<p>Oferowana w przypadku Produktów objętych usługą ProSupport Plus dla przedsiębiorstw lub obowiązującą w tym czasie umową dotyczącą konserwacji w zwykłych obowiązujących lokalnie godzinach pracy firmy Dell EMC, które mogą różnić się w zależności od regionu i kraju, z wyłączeniem dni wolnych od pracy obowiązujących w firmie Dell EMC i lokalnie. Zobacz dodatkowe Szczegóły dotyczące zakresu poniżej.</p> <p>Firma Dell EMC odpowiada wyłącznie za wykonanie działań i zadań TSM wyraźnie określonych w tym dokumencie. Wszystkie pozostałe zadania, działania i usługi są poza zakresem.</p>

Dell EMC ProSupport Plus for Enterprise | v4 | January 28, 2020

	<p>zgodności z zaleceniami dotyczącymi kodu docelowego</p> <p>➤ Status umowy, w tym daty rozpoczęcia/zakończenia umowy i inne podstawowe dane dotyczące umowy</p> <p>Aby możliwe było korzystanie ze wszystkich funkcji miesięcznego raportowania, należy zainstalować technologie łączności Dell EMC, takie jak SupportAssist i/lub Secure Remote Support, z włączonymi opcjami gromadzenia danych dziennika</p>
<b>TECHNOLOGY SERVICE MANAGER („TSM”), CD.</b>	<p><u>Kontrola usługi:</u> TSM przeprowadza szczegółową ocenę usługi w Raporcie serwisowym. Harmonogram, ramy czasowe oraz pozostałe tematy do oceny zostaną ustalone pomiędzy Klientem a TSM w ramach wdrażania Usługi.</p> <p><u>Konserwacja systemu:</u> na potrzeby uprawnionych zasobów TSM pomoże Klientowi w koordynowaniu dostawy zdarzeń Konserwacji systemu w ramach przerwy konserwacyjnej Klienta. Zobacz dodatkowe informacje poniżej.</p> <p><u>Wsparcie Kierownika ds. eskalacji firmy Dell EMC:</u> funkcja łącznika w dziedzinie Usług, którego zadaniem jest koordynowanie wszelkich zasobów koniecznych do rozwiązania poszczególnych problemów o Poziomie ważności 1 lub w razie problemów o charakterze bardziej systemowym.</p>

## Obowiązki klienta w zakresie funkcji TSM

Dostarczenie przez firmę Dell EMC funkcji TSM, szczegółowo opisanej powyżej, nastąpi wyłącznie w przypadku spełnienia przez Klienta następujących obowiązków:

- Zapewnienie TSM odpowiedniej przerwy konserwacyjnej systemu zgodnie z wymaganiami firmy Dell EMC.
- Spełnienie wszystkich wymagań środowiskowych, technicznych i operacyjnych.
- Zapewnienie TSM w odpowiednim czasie dostępu do: (a) przynajmniej jednej osoby kontaktowej ds. technicznych pełniącej obowiązki związane z administrowaniem systemem oraz mającej odpowiednie uprawnienia dostępu do systemu/informacji; oraz (b) odpowiednich, związanych z daną dziedziną ekspertów, systemów i sieci (m.in. systemów zdalnych/dostępu do sieci) zgodnie z wymaganiami firmy Dell EMC.
- Przyjęcie całej odpowiedzialności za problemy z łącznością sieciową, wydajnością i konfiguracją.
- Upewnienie się, że lokalizacje Wyposażenia zostały przygotowywane przed rozpoczęciem świadczenia usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw.

## Dodatkowe ważne informacje dotyczące funkcji TSM

- Usługa TSM jest dostępna w zwykłych godzinach pracy. Godziny pracy są związane z lokalizacją TSM i mogą się różnić w zależności od regionu lub kraju. Według uznania firmy Dell EMC i gdy firma Dell EMC uzna to za konieczne, usługi TSM mogą być wykonywane na miejscu.
- Wsparcie po godzinach pracy może być zapewnione przez inne zasoby w firmie Dell EMC według uznania firmy Dell EMC.
- Lokalizacja TSM zostanie określona przy wdrażaniu nowego stanowiska pracy na podstawie obszaru serwisowego preferowanego przez Klienta oraz zależnie od dyspozycyjności pracowników.

## KONSERWACJA SYSTEMÓW W RAMACH USŁUGI PROSUPPORT PLUS DLA PRZEDSIĘBIORSTW

Konserwacja systemów w ramach usługi ProSupport Plus zapewnia klientom firmy Dell EMC występowanie niezbędnych zdarzeń konserwacji zdalnej w okresie obowiązywania umowy serwisowej na urządzeniach objętych usługą ProSupport Plus dla przedsiębiorstw i monitorowanych zgodnie z odpowiednią technologią łączności Dell EMC, taką jak SupportAssist i/lub Secure Remote Services, zależnie od przypadku. Konserwacja systemów pomaga w utrzymaniu wydajności oraz zmniejsza prawdopodobieństwo występowania problemów wskutek niezgodności sprzętu, oprogramowania, systemu BIOS oraz oprogramowania wewnętrznego. Zdarzenia związane z konserwacją systemów są koordynowane między klientami, TSM i personelem pomocy technicznej firmy Dell EMC. Konserwacja systemów jest zwykle dostępna w trybie 24x7x365, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez 365 dni w roku, jednak może to zależeć od dostępności zasobów Klienta i firmy Dell EMC. Firma Dell zaleca konserwację systemów dwa razy w roku. Niektóre Produkty mogą mieć ograniczenia w zakresie tego, ile razy można przeprowadzić Konserwację systemów w ciągu roku. Aby uzyskać listę obsługiwanych Produktów i poznać wszelkie obowiązujące ograniczenia, należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym lub wyznaczonym TSM.

### Elementy nieobjęte Konserwacją systemów w ramach usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw

- Aktualizacje na połączonych urządzeniach, których nie zawarto w obowiązującej umowie o świadczenie usług pomocy technicznej usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw.
- Aktualizacje jakiegokolwiek oprogramowania bez odpowiednich uprawnień do takich aktualizacji na mocy odpowiedniej umowy o świadczenie usług pomocy technicznej w zakresie oprogramowania nadanych przez firmę Dell lub innego producenta w zakresie wybranych Produktów innych producentów.
- Tworzenie poprawek systemu operacyjnego i monitora maszyny wirtualnej lub inne powiązane wsparcie techniczne lub programistyczne.
- Tworzenie poprawek aplikacji.
- Serwisowanie na miejscu u Klienta.
- Odinstalowywanie i instalowanie dodatkowych urządzeń oraz wykonywanie zadań konfiguracyjnych.
- Instalacja lub konfiguracja oprogramowania, która nie została uwzględniona w Warunkach świadczenia usług.
- Konfiguracja działania aplikacji.
- Wykrywanie i usuwanie wirusów oraz złośliwego i szpiegującego oprogramowania.
- Wszelkie inne aktualizacje lub inne działania nieuwzględnione bezpośrednio w Warunkach świadczenia usług.

### Dodatkowe ważne informacje dotyczące Konserwacji systemów w ramach usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw

- Czynności wykonywane podczas konserwacji mogą powodować tymczasową utratę łączności z innymi podłączonymi urządzeniami.
- Po zainstalowaniu poprawki konieczne może być ponowne uruchomienie podłączonych urządzeń oraz sprawdzenie łączności.
- Systemy przeznaczone do uaktualnienia należy udostępnić firmie Dell EMC lub jej autoryzowanym przedstawicielom podczas uzgodnionej przerwy konserwacyjnej.
- W zależności od systemów przeznaczonych do uaktualnienia potrzebne może być udostępnienie dodatkowego systemu zarządzania systemami lub dodatkowych zasobów.
- W zależności od systemów, które mają zostać uaktualnione, może wystąpić potrzeba przyznania firmie Dell EMC lub jej autoryzowanym przedstawicielom odpowiednich uprawnień administracyjnych na danym urządzeniu.
- Klient ponosi odpowiedzialność za uzyskanie i zachowanie wszystkich wymaganych licencji do aktualizacji sprzętu i oprogramowania.
- W przypadku, gdyby aktualizacja Oprogramowania na uprawnionym Urządzeniu mogła spowodować uszkodzenie lub mieć wpływ na inne Urządzenie bez takich uprawnień, firma Dell EMC w konsultacji z Klientem może podjąć decyzję o wstrzymaniu działań związanych z konserwacją systemu do momentu wyjaśnienia sytuacji.
- Aby możliwe było korzystanie ze wszystkich funkcji Konserwacji systemów w ramach usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw, należy zainstalować odpowiednią technologię łączności, np. Dell EMC SupportAssist i/lub Secure Remote Support z włączonymi opcjami gromadzenia danych dziennika.
- Instalacja nowych wersji oprogramowania dla systemów infrastruktury konwergentnej i hiperkonwergentnej Dell EMC, określona podczas konserwacji systemu, w tym między innymi wersji oprogramowania zamieszczanych w odpowiednich matrycach konfiguracji interoperacyjności (matryca zgodności Dell EMC Simple Support Matrix lub Release Certification Matrix) może wymagać wykupienia oddzielnego zlecenia usługi od Dell EMC. Więcej informacji można uzyskać, kontaktując się z firmą Dell EMC.

## POMOC TECHNICZNA UDZIELANA WSPÓLNIE Z INNYMI DOSTAWCAMI

Jeśli Klient prześle zgłoszenie serwisowe do pomocy technicznej, a firma Dell EMC ustali, że dotyczy on kwalifikowanego produktu innego producenta, powszechnie wykorzystywanego w połączeniu z produktem objętym gwarancją lub umową na konserwację z firmą Dell EMC, firma Dell EMC będzie dążyła do udzielenia pomocy technicznej wraz z innym dostawcą. W ramach tej współpracy firma Dell EMC będzie: (i) stanowiła pojedynczy punkt kontaktowy do czasu określenia problemu; (ii) odpowiadała za kontakt z innym dostawcą; (iii) przygotowywała dokumentację dotyczącą problemu; oraz (iv) kontynuowała monitorowanie problemu i uzyskiwała informacje o stopniu realizacji planu rozwiązania problemu od innego dostawcy (jeśli będzie to możliwe).

W celu zyskania uprawnień do usługi pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami Klient musi mieć odpowiednie ważne umowy pomocy technicznej oraz uprawnienia do korzystania z usług danego dostawcy i od firmy Dell EMC lub jej autoryzowanego odsprzedańcy. Po określeniu i zgłoszeniu problemu inny dostawca będzie odpowiedzialny za zapewnienie Klientowi pomocy technicznej i każdej innej, mającej na celu rozwiązanie problemu zaistniałego u Klienta. **FIRMA DELL EMC NIE ODPOWIADA ZA PRODUKTY ANI USŁUGI INNYCH DOSTAWCÓW.** Partnerów współpracujących w ramach Pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami można znaleźć na [tej liście](#). Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych producentów może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie klientów.

## POMOC TECHNICZNA W ZAKRESIE OPROGRAMOWANIA FIRMY DELL EMC

Pomoc techniczna w zakresie oprogramowania firmy Dell EMC w ramach usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw obejmuje wsparcie w odniesieniu do wybranych Produktów innych firm, w tym wybranych aplikacji użytkowników końcowych, systemów operacyjnych, monitora maszyny wirtualnej oraz oprogramowania wewnętrznego, jeśli takie Produkty innych producentów są:

- 1) używane z Produktami i obecnie zainstalowane oraz działają na Produktach w czasie, gdy poproszono o wsparcie techniczne;
- 2) objęte warunkami świadczenia usługi dla istniejącej pomocy technicznej i konserwacji w ramach usługi ProSupport Plus dla przedsiębiorstw. Ten poziom wsparcia jest zapewniony do uprawnionego Sprzętu ProSupport Plus dla przedsiębiorstw, niezależnie od tego, w jaki sposób kwalifikujące się oprogramowanie zostało zakupione i licencjonowane, ale Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie, że takie kwalifikujące się oprogramowanie zostało zakupione i licencjonowane prawidłowo zgodnie z zaleceniami wydawcy. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za rozwiązywanie problemów z licencjami i zakupami kwalifikującego się oprogramowania, aby móc korzystać z tych Usług w trakcie obowiązywania okresu ochrony gwarancyjnej. Odpowiednie oprogramowanie można znaleźć na [liście oprogramowania kwalifikującego się do pomocy technicznej w zakresie oprogramowania](#). Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych producentów może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie klientów. Sytuacje będące przyczyną zgłoszeń od Klienta muszą być możliwe do odtworzenia w pojedynczym systemie, fizycznym lub wirtualnym. Klient rozumie i akceptuje fakt, że rozwiązania niektórych problemów przesyłanych w zgłoszeniach serwisowych mogą nie być udostępniane przez wydawcę danego oprogramowania i mogą wymagać wsparcia ze strony wydawcy, w tym instalacji dodatkowego oprogramowania lub wprowadzenia innych zmian w Produktach. Klient akceptuje fakt, że w sytuacjach, kiedy wydawca danego oprogramowania nie udostępnia rozwiązania problemu, firma Dell zobowiązuje się do udzielenia Klientowi pełnego wsparcia w tym zakresie.

## Dodatkowe Warunki i postanowienia obowiązujące użytkowników końcowych nabywających Produkt na bazie licencji OEM

„Producent oryginalnego wyposażenia (OEM)” lub „Producent OEM” to podmiot odsprzedańcy Produkt objęty wsparciem technicznym jako pierwotny producent wyposażenia, który kupuje produkty i usługi firmy Dell EMC od grupy biznesowej OEM Solutions (lub jej następcy prawnego) na potrzeby projektu OEM. Producent OEM zwykle osadza takie produkty firmy Dell EMC we własnym sprzęcie, oprogramowaniu lub innej formie własności intelektualnej Klienta OEM bądź je z nimi wiąże, w wyniku czego powstaje wyspecjalizowany system lub rozwiązanie o funkcjonalności branżowej lub dostosowanej do określonego zadania (taki system lub rozwiązanie nazywa się w niniejszej Umowie „Rozwiązaniem OEM”) i sprzedaje takie Rozwiązanie OEM pod własną marką producenta OEM. W odniesieniu do producentów OEM termin „Produkty objęte wsparciem technicznym” oznacza Produkty objęte wsparciem technicznym firmy Dell EMC, które zostały dostarczone bez oznakowania firmy Dell EMC (tzn. nieoznakowane systemy OEM), a „Użytkownik końcowy” oznacza Klienta lub jakiegokolwiek podmiot kupujący Rozwiązanie OEM na własny użytek, a nie w celu odsprzedańcy, dystrybucji lub sublicencjonowania osobom trzecim. Obowiązkiem producenta OEM jest świadczenie Użytkownikowi końcowemu usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu. Zanim Klient przekaże zgłoszenie do firmy Dell, Producent OEM musi przeprowadzić wstępną diagnostykę. Ten producent OEM zachowuje odpowiedzialność za przeprowadzenie wstępnej diagnostyki nawet wtedy, kiedy jego Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell EMC, aby poprosić o wykonanie usługi, a jeżeli Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell EMC w celu uzyskania usługi bez kontaktowania się z producentem OEM, firma Dell EMC poprosi Użytkownika końcowego o skontaktowanie się z producentem OEM w celu wykonania przez niego usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu przed skontaktowaniem się z firmą Dell.

Dell EMC ProSupport Plus for Enterprise | v4 | January 28, 2020

## Usługa Dell EMC ProSupport Plus dla przedsiębiorstw w odniesieniu do części niestandardowych umieszczonych w niestandardowych produktach serwerowych

Naprawa i wymiana części niestandardowych lub unikalnych („Usługi pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych”) to usługa wymiany stanowiąca wartość dodaną, uzupełniająca gwarancję Klienta na usługę PowerEdge Product obejmującą standardowe komponenty Dell EMC w standardowej konfiguracji, wymagające wymiany z uwagi na wady produkcyjne lub materiałowe („Naprawy gwarancyjne”). Oprogramowanie (w tym oprogramowanie wewnętrzne) oznaczone marką Dell EMC NIE JEST dostępne na potrzeby „komponentów niestandardowych”. Klient musi korzystać z narzędzi dostarczonych przez producenta, aby monitorować i/lub aktualizować takie komponenty. Klient musi również współpracować bezpośrednio z producentem w celu rozwiązywania wszelkich problemów z jakością, związanych z oprogramowaniem, oprogramowaniem układowym, narzędziami i sprzętem. Firma Dell EMC będzie świadczyć Usługi pomocy technicznej dotyczące komponentów niestandardowych w celu wymiany niestandardowych lub unikalnych części, w przypadku gdy zostało to przewidziane przez Klienta i Klient zagwarantował ich dostępność, jak określono powyżej, a także w przypadku, gdy Klient dokonał odpowiednich uzgodnień, aby udzielić wsparcia firmie Dell EMC w procesie składania wszelkich zamówień związanych z zaopatrzeniem w takie części w celu ułatwienia ich wymiany. Jeśli Klient poprawnie przewidział wymagania magazynowe, a firma Dell EMC nie ponosi wobec niego odpowiedzialności z tytułu zapewnienia takiej dostępności, wówczas firma Dell EMC wymieni daną część w przypadku jej usterki z zachowaniem czasu reakcji obowiązującego dla Klienta w odniesieniu do Napraw gwarancyjnych i zainstaluje część zamienną w Produkcie Klienta. Opcje dostawcy w tym samym dniu (np. w czasie 4 godzin) i reakcji w siedzibie Klienta mogą być niedostępne w przypadku wymiany komponentów niestandardowych. W takich przypadkach firma Dell EMC zrealizuje Usługę w następnym dniu roboczym. Części zamienne mogą być nowe lub odnowione, jeśli zezwalają na to obowiązujące przepisy prawa, a przeprowadzenie naprawy lub wymiany w ramach Usług pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych może wymagać od firmy Dell EMC skorzystania z gwarancji producenta/wydawcy będącego stroną trzecią i/lub usług konserwacji. Klient zgadza się udzielać firmie Dell EMC wsparcia i dostarczać wszelkie materiały wymagane przez takiego producenta lub wydawcę będącego stroną trzecią w celu skorzystania z odpowiedniej gwarancji strony trzeciej i/lub usług konserwacji.

Przeprowadzane przez firmę Dell EMC testy inżynierskie powstałej konfiguracji, zgodnej z odrębnym Wyszczególnieniem zakresu prac (SOW, statement of work), po zainstalowaniu części niestandardowych lub unikalnych części lub oprogramowania wymaganego przez Klienta są czynnością jednorazową, dlatego Usługi pomocy technicznej dla komponentów niestandardowych będą dostępne wyłącznie w odniesieniu do określonych konfiguracji, zdefiniowanych przez Klienta i przetestowanych przez firmę Dell EMC. Firma Dell EMC będzie przekazywać informacje na temat dokładnej przetestowanej konfiguracji sprzętowej, w tym informacje na temat oprogramowania układowego. Po zakończeniu testów inżynierskich firma Dell EMC będzie dostarczać wyniki w formie raportów zawierających informacje na temat tego, czy dany test zakończył się pomyślnie, czy też nie. Firma Dell EMC będzie podejmować ekonomicznie uzasadnione starania, aby wspierać przydatność i działanie komponentów niestandardowych na Produkcie firmy Dell EMC z zastrzeżeniem, że modyfikacja standardowych narzędzi firmy Dell EMC (w tym systemu BIOS, IDRAC, DSET i narzędzia SupportAssist) nie będzie wspierana. Klient będzie ponosić odpowiedzialność z tytułu bezpośredniej współpracy z producentem w celu rozwiązywania problemów z komponentami niestandardowymi, które wynikną w czasie trwania testów inżynierskich (w tym problemów z jakością lub specyfikacją/ograniczeniami oprogramowania, oprogramowania układowego lub sprzętu). Dodatkowe testy inżynierskie firmy Dell EMC przeprowadzane po otrzymaniu przez Klienta raportu wskazującego na pomyślne zakończenie testu będą wymagały utworzenia nowego Wyszczególnienia zakresu prac (SOW) i uiszczenia związanych z nimi jednorazowych opłat inżynierskich. Powyższy warunek będzie dotyczył wszelkich testów inżynierskich przeprowadzanych w związku z naprawą lub wymianą jakiegokolwiek komponentu konfiguracji w okresie gwarancji Sprzętu Klienta.

### Inne szczegóły dotyczące Usługi

Okresy gwarancyjne i opcje pomocy technicznej („Informacje o pomocy technicznej”) w tej witrynie internetowej mają zastosowanie (i) tylko pomiędzy firmą Dell EMC i organizacjami, które nabywają odpowiednie produkty i/lub usługę konserwacji na podstawie bezpośredniej umowy z firmą Dell EMC („Klient firmy Dell EMC”); oraz (ii) tylko do tych produktów lub opcji pomocy technicznej, które zostały zamówione przez Klienta firmy Dell EMC, gdy informacje o pomocy technicznej były aktualne. Firma Dell EMC zastrzega sobie prawo do zmiany informacji o pomocy technicznej w dowolnym czasie. Z wyjątkiem zmian wprowadzonych przez wydawców i producentów Produktów innych producentów Klient firmy Dell EMC będzie powiadamiany o wszelkich zmianach wprowadzonych w informacjach o pomocy technicznej w sposób wskazany w bieżącym zamówieniu na produkt i/lub umowie na konserwację pomiędzy firmą Dell EMC a Klientem firmy Dell EMC, przy czym takie zmiany nie będą obowiązywać w odniesieniu do produktów ani opcji pomocy technicznej, które zostały zamówione przez Klienta firmy Dell EMC przed datą wprowadzenia zmian.

Firma Dell EMC nie ma obowiązku zapewniania usług wsparcia technicznego dla sprzętu znajdującego się poza obszarem objętym usługą. „Obszar objęty usługą firmy Dell EMC” oznacza miejsce znajdujące się (i) nie dalej niż sto sześćdziesiąt kilometrów (160) (z możliwością dojazdu) od punktu serwisowego firmy Dell EMC w przypadku usługi Storage i Sprzętu do ochrony danych i/lub komponentów; oraz (ii) w tym samym kraju, co punkt serwisowy firmy Dell EMC, o ile nie określono inaczej w obowiązującej umowie z firmą Dell EMC, w którym to przypadku obowiązują zapisy takiej umowy. Dotyczy Klientów z regionu EMEA: o ile nie wskazano inaczej w tych Warunkach świadczenia usługi lub w Umowie, serwis na miejscu w siedzibie Klienta jest dostępny w promieniu 150 kilometrów od najbliższego centrum logistycznego firmy Dell (lokalizacji PUDO, czyli przekazywania/odbioru sprzętu). Dodatkowych informacji o dostępności usług serwisowych na miejscu w regionie EMEA udzieli przedstawiciel handlowy firmy Dell.

Niniejsza Usługa nie jest dostępna w niektórych lokalizacjach. Jeśli Produkt Klienta nie znajduje się w lokalizacji odpowiadającej miejscu zapisanemu w wykazie usług firmy Dell EMC dla Produktu lub jeśli dane konfiguracji uległy zmianie i nie zostały zgłoszone firmie Dell EMC, firma Dell EMC musi najpierw ponownie zakwalifikować Produkt Klienta, aby został uprawniony do zakupionej pomocy technicznej. Dopiero wtedy będzie można przywrócić należyty czas reakcji dla Produktu. Opcje Usług, w tym poziomy Usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji na miejscu u klienta różnią się w zależności od regionu geograficznego i konfiguracji, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji klienta. W związku z tym w celu uzyskania szczegółowych informacji należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym. Zobowiązanie firmy Dell EMC do świadczenia usługi w zakresie Produktów, które zostały objęte relokacją, zależy od różnych czynników, w tym między innymi od lokalnej dostępności usługi, dodatkowych opłat oraz kontroli i ponownej certyfikacji relokowanych Produktów firmy Dell EMC z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów.

Produkty i usługi pozyskane od dowolnego odsprzedańcy firmy Dell EMC są regulowane wyłącznie przez umowy pomiędzy nabywcą i odsprzedańcą. Ta umowa oraz informacje o pomocy technicznej w tej witrynie internetowej mogą zawierać identyczne zapisy. Odsprzedańca może podpisać umowę z firmą Dell EMC, na mocy której firma będzie obejmować gwarancję lub/i pomocą techniczną produkty w imieniu odsprzedańcy. Klienci i odsprzedańcy, którzy wykonują usługi gwarancyjne i/lub pomocy technicznej albo profesjonalne usługi, muszą być odpowiednio przeszkoleni i certyfikowani. Wykonywanie jakichkolwiek usług przez nieprzeszkolonych/niecertyfikowanych klientów, odsprzedańców lub osoby trzecie może powodować naliczenie dodatkowych opłat, jeśli w odpowiedzi na wykonanie usług przez takie podmioty wymagane będzie wsparcie ze strony firmy Dell EMC. Aby dowiedzieć się więcej na temat gwarancji i usług pomocy technicznej firmy Dell EMC, które obejmują produkty pozyskane od odsprzedańcy, należy skontaktować się z odsprzedańcą lub lokalnym przedstawicielem handlowym firmy Dell EMC.

## SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem lub autoryzowanym odsprzedańcą.

Copyright © 2008–2020 EMC Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. EMC i inne znaki towarowe są własnością EMC Corporation lub innych odpowiednich podmiotów zależnych Dell Inc. Inne znaki towarowe mogą być własnością swoich właścicieli. Opublikowano w Stanach Zjednoczonych. H16453.3

Według firmy EMC Corporation informacje zawarte w niniejszym dokumencie są poprawne w dniu jego publikacji. Informacje mogą ulec zmianie bez uprzedzenia.

Wyd. z dnia 28 stycznia 2020 r.

Dell EMC ProSupport Plus for Enterprise | v4 | January 28, 2020

## ZASADY LICENCJONOWANIA OPROGRAMOWANIA AVAMAR



### END USER LICENSE AGREEMENT

For other language versions, go to <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-eula>

This Software (meaning application, microcode, firmware, and operating system software in object code format) and associated materials contain proprietary and confidential information, and its use is subject to, and expressly conditioned upon acceptance of, this End User License Agreement and the documents incorporated by reference below ("E-EULA").

This E-EULA is a legally binding agreement between the entity that has obtained the Software ("End User") and Licensor (which may be a Dell Inc. Affiliate or an authorized reseller ("Reseller"), as explained below). If End User has a written, signed agreement with a Dell Inc. Affiliate that expressly provides for the licensing of this Software, then that agreement, and not this E-EULA, will govern.

End User may have an employee or an employee of a vendor ("You") download and install the software on End User's behalf. This E-EULA becomes binding on End User when You click on the "Agree" or "Accept" or a similar button below, proceed with the installation, download, use, or reproduction of this Software, or otherwise agree to be bound by this E-EULA. By accepting the E-EULA, as set out in the prior sentence, You represent to Licensor that:

- i. You have authority to bind the End User to this E-EULA;
- ii. You agree on behalf of the End User that the terms of this E-EULA govern the relationship of the parties with regard to the subject matter in this E-EULA; and
- iii. You waive on behalf of End User any rights, to the maximum extent permitted by applicable law, to any claim anywhere in the world concerning the enforceability or validity of this E-EULA.

*If one or more of these representations are not true, then You must do all of the following actions:*

- a. Do not accept the terms of this E-EULA on behalf of the End User by clicking on the "Cancel" or "Decline" or other similar button below;
- b. Cease any further attempt to install, download, or use this Software and Documentation for any purpose; and
- c. Remove any partial or full copies made from this Software and Documentation.

### HOW TO DETERMINE THE LICENSOR

**Obtaining Directly from a Dell Inc. Affiliate.** If End User procured the Software licenses directly from a Dell Inc. Affiliate, then the "Licensor" under this E-EULA is provided at [www.dell.com/swlicensortable](http://www.dell.com/swlicensortable). This E-EULA governs End User's use of the Software.

**Obtaining From a Reseller.** If End User procured the Software licenses from a Reseller, then the Reseller may do one of the following to establish the Licensor and the license terms governing the Software and Documentation:

**Refer to the Manufacturer's License Terms or Remain Silent on Licensing Terms.** When the Reseller refers End User to a direct license agreement with the software manufacturer, or Reseller says nothing about terms governing the licensing and use of the Software and Documentation, then this E-EULA applies and the applicable Dell Inc. Affiliate identified at [www.dell.com/swlicensortable](http://www.dell.com/swlicensortable) is the "Licensor."

**Sublicense the Software Rights using the Manufacturer's Terms.** When the Reseller sublicenses the Software to End User by referring to the software manufacturer's license terms as the governing terms, then the terms of this E-EULA are deemed incorporated into Reseller's license agreement with the End User by reference. If this is case, Reseller is deemed the "Licensor" under this E-EULA.

## 1. DEFINITIONS

- A. "Affiliate"** of End User means a legal entity that is controlled by, controls, or is under common control with End User. "Control" means more than 50% of the voting power or ownership interests. "Affiliate" of Dell Inc. means any of Dell Inc.'s direct or indirect subsidiaries.
- B. "Documentation"** means Licensor's then current, generally available End User manuals and online help for Software.
- C. "Product Notice"** means the information related to Software posted at a Dell Inc. Affiliate website, currently located at [http://www.EMC.com/products/warranty\\_maintenance/index.jsp](http://www.EMC.com/products/warranty_maintenance/index.jsp). The Product Notice informs End User of Software-specific use rights, restrictions, and definitions of units of measure. The Software-related terms of the Product Notice in effect as of the date of the Quote will apply to the Software and are deemed incorporated into this E-EULA.
- D. "Quote"** means the offer to purchase Software licenses to End User stated in a written quotation or other proposal for providing licenses to Software. Reseller or a Dell Inc. Affiliate may issue a Quote to End User.

## 2. SOFTWARE LICENSE TERMS

- A. General License Grant.** Subject to and conditioned on End User's compliance with the terms of the E-EULA and the Quote, Licensor grants to End User a revocable (according to Section 4 ("Termination") below), non-exclusive, non-transferable license to use the Software and Documentation during the license term stated on the Quote for End User's internal business operations. If the Quote does not state a license term, then licenses for Software are perpetual (subject to paragraph B ("Licensing Models") and Section 4 ("Termination") below). Use of Software may require End User to complete a product registration process and input a license key. End User may copy the Software and Documentation as necessary to install and run the Software in the quantity of licensing units licensed, and otherwise only for reasonable back-up and archival purposes.
- B. Licensing Models.** Licensor licenses Software for use only in accordance with the commercial terms and restrictions of the Software's relevant software licensing model stated in the Product Notice, the Quote, or both. For example, the licensing model may provide that End User may only use the Software for a certain number of licensing units (e.g., storage capacity, instances, users), in connection with a certain piece of equipment, CPU, network, or other hardware environment, or both. Unless expressly agreed otherwise in writing, Licensor licenses microcode, firmware, and operating system software shipped with equipment for use solely on that equipment; the same applies to Software licensed together with the sale of equipment and designed to enable the equipment to perform enhanced functions. End User may only use Software licensed at no charge on or with equipment or in the operating environments for which Licensor has designed that Software to operate.
- C. License Restrictions.** Licensor reserves all rights not expressly granted to End User and does not transfer any ownership rights in any Software. Without Licensor's prior written consent, End User must not, and must not allow any third party to, do any of the following:
- (1). use Software in an application services provider, service bureau, or similar capacity;
  - (2). disclose to any third party the results of any comparative or competitive analyses of Software done by or on behalf of End User;
  - (3). make available Software to anyone other than End User's employees or contractors who will use the Software on behalf of End User in a manner permitted by this E-EULA and the Quote ("Authorized Users");
  - (4). except to the extent transfer may not legally be restricted under applicable law, transfer or sublicense Software or Documentation to an End User Affiliate or other third party;
  - (5). use Software in conflict with the terms and restrictions specified in this E-EULA or the Quote;
  - (6). except to the extent permitted by applicable mandatory law (meaning laws that parties cannot change by contract), modify, translate, enhance, or create derivative works from the Software, or reverse assemble, disassemble, reverse engineer, decompile, or otherwise attempt to derive source code from the Software;
  - (7). remove any copyright or other proprietary notices on or in any copies of Software or Documentation;
  - (8). violate or circumvent any technological use restrictions in the Software;
  - (9). use the Software or Documentation to create other software, products or technologies; or
  - (10). create Internet "links" to the Software or "frame" or "mirror" the Software.

**D. Records and Audit.** During the Software license term and for two years after its expiration or termination, End User must maintain accurate records of its use of the Software and Documentation sufficient to show compliance with this E-EULA and the Quotes. During this period, Licensor or its auditors may request that End User certify in writing that End User's use of the Software and Documentation complies with this E-EULA and the Quotes, audit End User's use of Software and Documentation to confirm compliance, or both. Licensor will provide End User with reasonable notice and conduct the audit during End User's normal business hours and will not interfere unreasonably with End User's business activities when performing the audit. End User must reasonably cooperate with the audit and must, without prejudice to Licensor's other rights, promptly buy additional licenses needed to put End User in compliance with the E-EULA and applicable Quotes. End User must also promptly reimburse Licensor for all reasonable costs of the audit if the audit reveals either that End User used Software in excess of the licenses that End User obtained when the excess usage is more than five percent in license value, or that End User did not maintain substantially accurate Software use records.

**E. Third Party Software License Terms.** Third party software contained in or with the Software that provides its own terms of use is governed by those provided terms.

**3. WARRANTIES AND SUPPORT.** Dell Inc. and its Affiliates do not provide any warranties for the Software and do not provide support and maintenance services under this E-EULA. End User's rights under any warranties and any support service entitlements for the Software are solely between End User and the entity from whom End User obtained the Software licenses, and are defined under the commercial terms agreed between End User and that selling entity. If End User obtains support and maintenance from a Reseller in the United States and Canada, then the Dell Inc. Affiliate's delivery of the maintenance and support services is subject to the applicable terms set forth in the End User License and Support Services Agreement located at the Product Notice website, unless otherwise defined in a separate sublicense, warranty and support, or related services terms agreed between End User and the selling entity. Subject to the prior sentence, *Dell Inc. and its Affiliates and their suppliers provide the Software "As Is" without any warranties or conditions. To the maximum extent permitted by applicable law, Dell Inc. and its Affiliates and their supplier: (i) make no express warranties or conditions; (ii) disclaim all implied warranties and conditions, including merchantability, fitness for a particular purpose, title, and non-infringement; and (iii) disclaim any warranty or condition arising by statute, operation of law, course of dealing or performance, or usage of trade. Where an End User obtains Software at no charge, the End User accepts that such Software is obtained "as is" without any warranty, guarantee, or indemnity of any kind and the Licensor shall be under no obligation to provide any support or maintenance whatsoever.*

**4. TERMINATION.** Licensor may terminate licenses if: (i) End User breaches the license terms and fails to cure within thirty days after receipt of Licensor's written notice of breach; (ii) End User declares bankruptcy or is adjudicated bankrupt or a receiver or trustee is appointed for substantially all of End User's assets; or (iii) for Software provided without charge, if there is a critical issue, such as a security vulnerability or third party intellectual property claim. Dell Inc. or its Affiliates may terminate licenses on ten days' written notice if End User fails to pay for the Software when payment is not subject to a good faith dispute. Dell Inc. or its Affiliates may terminate the licenses immediately if End User is acquired by or merged with a competitor of Dell Inc. or any of its Affiliates. If Licensor terminates Software licenses, End User must cease all use of those Software licenses and associated Documentation, and return or certify destruction of Documentation and Software pertaining to the terminated licenses. The provisions of this E-EULA relating to records and audit, confidentiality, and liability will survive termination, along with any other provisions of this E-EULA that, by their nature and context, are intended to survive.

## 5. LIMITATION OF LIABILITY

**A. Limitations on Damages.** Licensor does not license End User to use Software in situations in which the failure of the Software could lead directly to death, personal injury, or severe physical injury or property damage. Neither party seeks to exclude or limit liability under this E-EULA for death or personal injury resulting from negligence or any other liability that cannot be excluded by law.

(1). **Limitation on Direct Damages.** Licensor's total liability to End User is limited to the lower of: (i) the net license fees End User paid for the applicable Software license(s) that gave rise to the liability; or (ii) USD 100,000.

(2). **No Indirect Damages.** Licensor has no liability for special, consequential, exemplary, punitive, incidental, or indirect damages, or for lost profits, income, revenue, data (including corruption or damage to data), goodwill, reputation, or use of systems, networks, programs, or media.

**B. Regular Back-ups.** End User is solely responsible for its data. End User must back up its data before Licensor or a third party performs any remedial, upgrade, or other work on End User's production systems. If applicable law prohibits exclusion of liability for lost data, then Licensor will only be liable for the cost of the typical effort to recover the lost data from End User's last available back up.

**C. Applicability.** Even when the Reseller is the Licensor, the limitation of liability stated above will apply in favor of Dell Inc. and its Affiliates, and it will apply to all End User claims, regardless of the course of action (including tort).

**6. CONFIDENTIALITY.** The Software and related materials, including the Documentation, are Dell Inc. and its Affiliates' "Confidential Information." End User must treat the Confidential Information as confidential in perpetuity unless and until the Confidential Information is or becomes part of the public domain through no breach of confidentiality. End User must not use the Confidential Information beyond the scope of the rights granted, and may only share it with Authorized Users who are subject to legal obligations consistent with this E-EULA to protect the confidentiality of the Confidential Information. End User is liable to Dell Inc. and its Affiliates for all use of the Confidential Information by Authorized Users.

## 7. MISCELLANEOUS

**A. Notices.** The parties will provide all notices under this E-EULA in writing. Unless provided otherwise in the Quote or on the invoice to End User, End User must provide notices to Dell Inc. and its Affiliates as follows: by mail to: [Licensing Dell Entity Name], Attn: Contracts Manager, One Dell Way, Round Rock, Texas 78682, or by e-mail to: [Dell.Legal.Notices@dell.com](mailto:Dell.Legal.Notices@dell.com). When the Licensor is a Reseller, End User must provide notice to Reseller as stated in the agreement between End User and Reseller or as stated on Reseller's Quote to End User.

**B. Assignment.** End User may not assign this E-EULA or a Quote or any right or obligation under this E-EULA or Quote, or delegate any performance, without Licensor's prior written consent. Even if Licensor consents to an assignment, End User remains responsible for all obligations to Licensor under this E-EULA and each Quote that End User incurred prior to the effective date of the assignment. End User attempts to assign or delegate without Licensor's prior written consent are void. This section does not prohibit End User from transferring Software and Documentation in accordance with Section 2.C.(4) above. In case of such transfer, End User must notify Licensor of the transfer in writing and impose all obligations under this E-EULA on the transferee.

**C. Governing Law and Venue.** This E-EULA and any dispute, claim, or controversy (whether in contract, tort, or otherwise) related to or arising out of this E-EULA or any Quotes ("Dispute") is governed by the law of the applicable jurisdiction stated in [www.dell.com/swlicensortable](http://www.dell.com/swlicensortable) ("Governing Jurisdiction"). The U.N. Convention on Contracts for the International Sale of Goods does not apply. Any Disputes between End User and Dell Inc. or its Affiliates must be brought in the courts of the Governing Jurisdiction. The parties agree to submit to the personal jurisdiction of the courts within the Governing Jurisdiction in connection with any Disputes. The parties further waive all objections to the exercise of personal jurisdiction over the parties by those courts, and to venue in those courts, with respect to any such Disputes. The parties agree to waive, to the maximum extent permitted by law, any right to a jury trial with respect to any Dispute. Neither party is entitled to join or consolidate claims by or against other users, or pursue any claim as a representative or class action, or in private attorney general capacity, in connection with a Dispute.

**D. Informal Dispute Resolution.** As a condition precedent to filing any lawsuit, a party must first provide written notice of any Dispute to the other party. The parties will attempt to resolve any Dispute through negotiation with persons fully authorized to resolve the Dispute, or through mediation utilizing a mutually agreeable mediator before proceeding with litigation. The parties to a Dispute must treat the existence or results of any negotiation or mediation as confidential. If the parties are unable to resolve the Dispute within thirty days of notice of the Dispute to the other party (or other mutually agreed period), the parties will be free to pursue all remedies available at law or in equity in accordance with Section 7C above. Notwithstanding the foregoing, a party may immediately file a lawsuit for injunctive relief to protect intellectual property rights, preserve the status quo, or prevent irreparable harm.

**E. Waiver.** Failure to enforce a provision of this E-EULA will not constitute a waiver of that or any other provision of this E-EULA.

**F. Independent Contractors.** The parties are independent contractors for all purposes under this E-EULA and cannot obligate any other party without prior written approval. The parties do not intend anything in this E-EULA to allow any party to act as an agent or

representative of a party, or the parties to act as joint venturers or partners for any purpose. No party is responsible for the acts or omissions of any other.

**G. Severability.** If a court of competent jurisdiction determines any part of this E-EULA or document that incorporates this E-EULA by reference is unenforceable, that ruling will not affect the validity of all remaining parts.

**H. Trade Compliance.** End User obtains licenses for Software and access to related technology ("Materials") under this E-EULA for its own use, not for resale, export, re-export, or transfer. End User is subject to and responsible for compliance with the export control and economic sanctions laws of the United States and other applicable jurisdictions. Materials may not be used, sold, leased, exported, imported, re-exported, or transferred except with prior written authorization by Dell Inc. or its Affiliates and in compliance with such laws, including, without limitation, export licensing requirements, end-user, end-use, and end-destination restrictions, and prohibitions on dealings with sanctioned individuals and entities, including but not limited to persons on the Office of Foreign Assets Control's Specially Designated Nationals and Blocked Persons List or the U.S. Department of Commerce Denied Persons List. End User represents and warrants that it is not the subject or target of, and that End User is not located in a country or territory (including without limitation, North Korea, Cuba, Iran, Syria, and Crimea) that is the subject or target of, economic sanctions of the United States or other applicable jurisdictions. End User understands and will comply with all applicable provisions of the U.S. Arms Export Control Act (AECA) and the U.S. International Traffic in Arms Regulations (ITAR) in End User's receipt, use, transfer, modification, or disposal of Software. End User acknowledges that any use, modification, or integration of the Software in or with defense articles or in the provision of defense services is not authorized by any Licensor, and that Licensors will not provide warranty, repair, customer support, or other services in connection with such end uses. End User certifies that any software, disk images, or other data provided to Licensor in connection with obtaining the Software will not contain technical data, software, or technology controlled by the ITAR or AECA, and that if End User later returns the Software to Licensor or grants Licensor access to the Software, End User will not include or otherwise make available to Licensor any such technical data, software, or technology. End User agrees to indemnify and hold Licensor harmless for any liability, loss, damage, cost, expense, or penalty arising from End User's non-compliance with the AECA, ITAR, or the provisions of this Section.

**I. Obtaining Software from a Reseller; Third Party Beneficiaries.** When a Reseller is the Licensor, End User acknowledges that the sublicense it receives from Reseller is conditional on the license grant from Dell Inc. or its Affiliates to Reseller and that Reseller cannot grant to End User license rights greater than Reseller received from such entity. The applicable Dell Inc. Affiliate is a third party beneficiary to the license agreement between the Reseller and End User and is entitled to exercise and enforce all of Reseller's rights and benefits under such license agreement (including the terms of this E-EULA).

**J. Entire Agreement.** This E-EULA comprise the complete statement of the agreement of the parties with regard to its subject matter and may be modified only in a writing signed by both parties. Regardless of the prior sentence, Dell may, in its sole discretion, update the Licensor table and Product Notice incorporated by reference into this E-EULA. Any changes that Dell Inc. makes to the Licensor table and Product Notice will apply only to transactions that occur after Licensor posts those changes online. The E-EULA excludes all terms of any End User purchase order or similar End User document, such as any preprinted terms, and any terms that supplement, are inconsistent or that conflict with this E-EULA, the Quote, or both. These excluded terms have no legal effect and do not modify or supplement the E-EULA, even if Licensor does not expressly object to those terms when accepting an End User purchase order or similar document. Any claims by any party of fraud in the inducement of this E-EULA or any Quote or End User purchase order based on any statements, representations, understandings, or omissions, whether oral or written, that are not fully expressed in this E-EULA, the applicable Quote, or purchase order are expressly waived and released. End User represents that it did not rely on any representations or statements that do not appear in this E-EULA when accepting this E-EULA.

**OFERTA WYKONAWCY**

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 24/2019 Dyrektora Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna z dnia 9 września 2019 r. w sprawie ustalenia regulaminu ochrony informacji dla Wykonawcy, wzoru umowy powierzenia przetwarzania danych oraz o zachowaniu poufności informacji, wzoru umowy o zachowaniu poufności informacji.

# Regulamin Ochrony Informacji dla Wykonawcy Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna

## Spis treści

<b>§1 CEL.....</b>	<b>33</b>
<b>§2 ZAKRES .....</b>	<b>33</b>
<b>§3 TERMINOLOGIA .....</b>	<b>33</b>
<b>§4 POSTANOWIENIA OGÓLNE.....</b>	<b>34</b>
<b>§5 NADAWANIE, ZMIANA BĄDŹ ODEBRANIE UPRAWNIEŃ .....</b>	<b>34</b>
<b>§7 DOSTĘP ZDALNY.....</b>	<b>36</b>
<b>§8 WYMAGANIA ZABEZPIECZEŃ.....</b>	<b>37</b>
<b>§9 REAGOWANIE NA INCYDENTY .....</b>	<b>38</b>
<b>§10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....</b>	<b>39</b>
<b>§11 LISTA DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH .....</b>	<b>39</b>
<b>§12 ZAŁĄCZNIKI.....</b>	<b>39</b>

## §1 CEL

- 1.1. Celem dokumentu w Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna jest:
- 1) Określenie minimalnych środków technicznych i organizacyjnych służących zabezpieczeniu danych.
  - 2) Określenie minimalnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa informacji dla podmiotów zewnętrznych.
  - 3) Określenie minimalnych wymagań w zakresie zabezpieczeń systemów teleinformatycznych.

## §2 ZAKRES

- 2.1. Niniejszy dokument stosują wszystkie podmioty zewnętrzne wykonujące prace na rzecz Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna (zwanego dalej CIUWO), związane z przetwarzaniem Aktywów informacyjnych Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna.
- 2.2. Niniejszy dokument należy stosować we wszystkich umowach z podmiotami zewnętrznymi, których przedmiot jest związany z ochroną informacji.
- 2.3. Stosowanie niniejszego dokumentu określającego minimalne środki techniczne i organizacyjne nie zwalnia podmiotów zewnętrznych ze stosowania środków adekwatnych, tj. dostosowanych do rodzaju przetwarzanych danych i sposobu ich przetwarzania tak, żeby zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania stosownie do ryzyka naruszenia praw i wolności osób, których dane dotyczą, a które w konkretnych przypadkach mogą być dalej idące.

## §3 TERMINOLOGIA

- 3.1. Pojęcia używane w Regulaminie:
- 1) **Aktywo i zasób informacyjny** – wszelkie informacje w formie papierowej, elektronicznej i innej, przetwarzane (zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, udostępniane i usuwane) w sposób tradycyjny lub w systemach informatycznych, będące własnością CIUWO lub wykorzystywane bądź administrowane bądź zarządzane przez CIUWO.
  - 2) **Główny Administrator Bezpieczeństwa Systemów (GABS)** – nadzoruje bezpieczeństwo wszystkich systemów teleinformatycznych. Jest odpowiedzialny za dopuszczanie systemów teleinformatycznych do eksploatacji.
  - 3) **System informatyczny, System** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń, programów, procedur przetwarzania informacji i narzędzi programowych zastosowanych w celu przetwarzania danych.
  - 4) **System Teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego.
  - 5) **System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI)** - część całościowego systemu zarządzania, oparta na podejściu wynikającym z ryzyka biznesowego, odnosząca się do ustanawiania, wdrażania, eksploatacji, monitorowania, utrzymywania i doskonalenia

bezpieczeństwa informacji.

#### **§4 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- 4.1. Regulamin Ochrony Informacji dla Wykonawcy Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna (zwany dalej Regulaminem) określa zakres obowiązków i odpowiedzialności podmiotów zewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa informacji. Regulamin obejmuje swym zakresem wszystkich użytkowników podmiotów zewnętrznych, mających dostęp do systemów teleinformatycznych Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna.
- 4.2. Podmiot zewnętrzny spełnia wymagania niniejszego Regulaminu przed uzyskaniem dostępu do Systemu Teleinformatycznego CIUWO.
- 4.3. Przed rozpoczęciem przetwarzania informacji chronionych, w szczególności danych osobowych przetwarzanych przez CIUWO, podmiot zewnętrzny powinien spełnić następujące warunki:
  - 1) w przypadku przetwarzania Informacji Poufnych – podpisać zobowiązanie do zachowania poufności przetwarzanych danych na wzorze obowiązującym w CIUWO, będącym załącznikiem nr 1 do Regulaminu.
  - 2) w przypadku przetwarzania Informacji Poufnych i Danych – podpisać umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz o zachowaniu poufności informacji na wzorze obowiązującym w CIUWO, będącym załącznikiem nr 2 do Regulaminu.

#### **§5 NADAWANIE, ZMIANA BĄDŹ ODEBRANIE UPRAWNIEŃ**

- 5.1. W przypadku podmiotów zewnętrznych, zakres uprawnień w poszczególnych systemach i aplikacjach ustawia się adekwatnie do przedmiotu umowy i zakresu powierzonych danych osobowych.
- 5.2. Lista użytkowników podmiotu zewnętrznego powinna być dostarczona przez osoby ze strony podmiotu zewnętrznego wskazane w umowie jako odpowiedzialne za jej realizację.
- 5.3. Po każdej zmianie użytkowników ze strony podmiotu zewnętrznego, jest on zobowiązany do przekazania listy użytkowników ze wskazaniem zmian w ich zakresie uprawnień.
- 5.4. Rejestrowanie/wyrejestrowanie użytkowników zewnętrznych Systemu Teleinformatycznego CIUWO oraz nadawanie/zmiana/odebranie uprawnień jest realizowane przez pracowników CIUWO:
  - 1) Podczas rejestracji użytkownika zewnętrznego nadawany jest przez administratora systemu unikalny identyfikator użytkownika oraz ustawiane jest hasło tymczasowe niezbędne do logowania po raz pierwszy do Systemu (zgodne z zasadami opisanymi w niniejszej procedurze) dla użytkownika zewnętrznego Systemu Teleinformatycznego.
  - 2) O nadaniu/zmianie/odebraniu uprawnień właściwych identyfikatorów w odpowiednich systemach i aplikacjach i nadaniu właściwych uprawnień administrator systemu informuje GABS oraz przedstawiciela podmiotu zewnętrznego.

#### **§6 METODY I ŚRODKI UWIERZYTELNIANIA**

- 6.1. Dostęp do poszczególnych części systemu informatycznego jest możliwy wyłącznie poprzez podanie

prawidłowego identyfikatora i hasła przyznanych użytkownikowi podczas procesu nadawania uprawnień do Systemu Teleinformatycznego.

- 6.2. Hasła użytkowników do systemów powinny podlegać następującym zasadom:
  - 1) hasło składa się z minimum 8 znaków,
  - 2) hasło musi spełniać warunek złożoności polegający na występowaniu w nim: wielkiej i małej litery, oraz cyfry lub znaku specjalnego (np. !@#),
  - 3) hasło musi być zmieniane minimum co 30 dni,
  - 4) kolejne hasła muszą być różne,
  - 5) hasła należy przechowywać w sposób gwarantujący ich poufność,
- 6.3. Zabrania się udostępniania haseł innym osobom.
- 6.4. Zabrania się tworzenia haseł na podstawie:
  - 1) cech i numerów osobistych (np. dat urodzenia, imion itp.),
  - 2) sekwencji klawiszy klawiatury (np. qwerty, 12qwaszx),
  - 3) identyfikatora użytkownika
- 6.5. Zabrania się tworzenia haseł łatwych do odgadnięcia.
- 6.6. Logowanie anonimowe do systemu informatycznego jest zabronione dla użytkowników.
- 6.7. Uwierzytelnienie następuje wyłącznie po podaniu zgodnego hasła i powiązanego z nim identyfikatora.
- 6.8. W przypadku logowania do systemu informatycznego odbywającego się po raz pierwszy, użytkownik ma obowiązek zmiany hasła tymczasowego na właściwe, na znane tylko użytkownikowi.
- 6.9. W przypadku systemów, które nie wymuszają automatycznie cyklicznej zmiany hasła oraz nie kontrolują jego znaków, obowiązkiem użytkownika jest zmiana hasła zgodnie z zasadami określonymi w punktach poprzednich.
- 6.10. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za utworzenie hasła i jego bezpieczne przechowywanie.
- 6.11. Hasła nie mogą być ujawniane w sposób celowy lub przypadkowy i powinny być znane wyłącznie użytkownikowi.
- 6.12. Hasła nie powinny być przechowywane w formie dostępnej dla osób nieupoważnionych:
  - 1) w plikach,
  - 2) na kartkach papieru w miejscach dostępnych dla osób trzecich,
  - 3) w skryptach,
  - 4) w innych zapisach elektronicznych i papierowych, które byłyby dostępne dla osób trzecich.
- 6.13. W przypadku podejrzenia ujawnienia haseł osobie nieupoważnionej, hasła muszą zostać natychmiast zmienione przez użytkownika lub Administratora Systemu.
- 6.14. Hasło użytkownika systemu umożliwiające dostęp do Systemu Teleinformatycznego utrzymuje się w tajemnicy również po upływie jego ważności.
- 6.15. Zmiany hasła dokonuje użytkownik. W przypadku gdy użytkownik zapomniał hasła, właściwy

Administrator Systemu ustawia hasło tymczasowe użytkownikowi z wymuszeniem jego zmiany podczas pierwszego logowania.

- 6.16. Hasła przez użytkowników nie powinny być przekazywane przesyłane za pomocą telefonu, faksu, bądź poczty e-mail w formie jawnej.
- 6.17. W przypadku grupowego tworzenia kont użytkowników generowane hasła powinny być unikalne.

## **§7 DOSTĘP ZDALNY**

- 7.1. CIUWO prowadzi pisemny wykaz osób i podmiotów zewnętrznych posiadających dostęp zdalny do zasobów Systemu Teleinformatycznego CIUWO.
- 7.2. Dostęp zdalny podmiotów zewnętrznych możliwy jest tylko po spełnieniu warunków wymienionych w niniejszym Regulaminie.
- 7.3. Dla każdej umowy z podmiotem zewnętrznym Dyrektor CIUWO wyznacza Koordynatora Prac Zdalnych CIUWO (dalej zwany KPZ) zgodnie z wzorem określonym w załączniku nr 4.
- 7.4. Podmiot zewnętrzny powierzając prace swoim pracownikom we własnym zakresie udziela im niezbędnych pełnomocnictw.
- 7.5. Dostępu udziela się na czas obowiązywania umowy na podstawie pisemnego wniosku przekazanego przez podmiot zewnętrzny do KPZ o podanie potrzebnych identyfikatorów i haseł dostępu.
- 7.6. W ramach dostępu zabrania się podmiotowi zewnętrznemu trwale usuwać dane, przeprowadzać jakiejkolwiek operacje na dyskach mogące prowadzić do ich uszkodzenia lub utraty danych, w szczególności ich formatowania. Przedstawiciel podmiotu zewnętrznego wykonujący prace, przystępując do czynności, o których wie, że w konsekwencji doprowadzić one mogą do zniszczenia danych, musi poinformować przedstawiciela Zamawiającego i dopiero po jego akceptacji podjąć może te czynności.
- 7.7. W przypadku konieczności realizacji prac na środowisku produkcyjnym, podmiot zewnętrzny uzgadnia z KPZ termin prowadzenia prac obarczonych ryzykiem, o którym mowa w §8, przed przystąpieniem do prac, przedstawia scenariusz planowanych prac wraz z oceną ryzyka podejmowanych czynności. Podmiot zewnętrzny odpowiada za odstępstwa od przedstawionego scenariusza. Scenariusz powinien obejmować:
  - 1) Czas (moment) podjęcia planowanych prac, przewidywany czas trwania prac.
  - 2) Zakres wykonywanych prac.
  - 3) Informację, czy wymagana jest przerwa w pracy użytkowników.
  - 4) Potencjalne ryzyka podejmowanych czynności.
- 7.8. Pracownik lub przedstawiciel podmiotu zewnętrznego wykonujący prace, przystępując do czynności, co do których istnieje wysokie ryzyko utraty danych lub przerwy w działaniu systemu, informuje o ryzyku KPZ.
- 7.9. KPZ w przypadku otrzymania informacji o wysokim ryzyku utraty danych ustala możliwość rozpoczęcia prac z bezpośrednim przełożonym, Głównym Administratorem Bezpieczeństwa Systemów, a w przypadku takiej potrzeby – z innymi administratorami, w tym z administratorem systemu sesji zdalnych. Po akceptacji ryzyka przez KPZ w formie dokumentowej, pracownik

podmiotu zewnętrznego może rozpocząć realizację czynności objętej wskazanym ryzykiem. W przypadku braku akceptacji ryzyka, strony podejmują działania w celu usunięcia potencjalnych podatności dla ryzyka, a następnie przedstawiciel podmiotu zewnętrznego postępuje zgodnie z §7 i §8 powyżej.

- 7.10. Wykonywanie prac polegających na standardowej obsłudze serwisowej, prac nad rozwojem programu będącego w fazie wdrażania nie wymaga każdorazowego ustalenia warunków realizacji czynności, będącej ich częścią. W ramach wykonywania tych czynności obowiązują warunki uzgodnione wcześniej. W szczególności nie wymagają każdorazowego ustalenia warunków realizacji te czynności, które wynikają z przedmiotu umowy i nie są objęte ryzykami opisanymi w pkt 6-8. Wykonywanie czynności niestandardowych wymaga każdorazowo określenia warunków.
- 7.11. Zabrania się podejmowania czynności zmierzających do penetrowania zasobów sieci CIUWO.
- 7.12. Zabrania się dostępu zdalnego z komputerów dostępnych publicznie np. kafejki internetowe, dworce PKP, restauracje, bezprzewodowe sieci miejskie.
- 7.13. Dostęp zdalny jest przez CIUWO monitorowany.
- 7.14. Monitorowanie odbywa się poprzez:
  - 1) Logowanie ruchu w zakresie wszystkich sesji połączeń.
  - 2) Nadzór nad wykonawcami za pomocą systemu monitorowania zdalnych sesji w zakresie prac wykonywanych zdalnie w sieci Urzędu,
  - 3) Centralny system korelacji logów (SIEM) zbiera informacje ze wszystkich systemów i ocenia stopień zagrożenia sieci LAN.
- 7.15. W przypadku realizacji umowy głównej w trybie SaaS, IaaS lub DaaS, zapewnienie realizacji obowiązków określonych w §7 realizuje podmiot zewnętrzny.

## **§8 WYMAGANIA ZABEZPIECZEŃ**

Zasady zabezpieczeń zasobów serwerowych i stacji roboczych

- 8.1. Do systemu informatycznego mogą być podłączane wyłącznie komputery i urządzenia zgodne z minimalnymi wymaganiami bezpieczeństwa, w szczególności:
  - 1) System antywirusowy jest zainstalowany w systemie operacyjnym i jego sygnatury są aktualne.
  - 2) System operacyjny posiada zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje zabezpieczeń.
  - 3) Firewall jest uruchomiony w systemie operacyjnym i posiada właściwą konfigurację, odpowiadającą wykonywanym obowiązkom pracowniczym przez użytkowników komputera.
  - 4) Zainstalowane na komputerze oprogramowanie pochodzi z godnych zaufania źródeł.
  - 5) Oprogramowanie jest zainstalowane zgodnie z postanowieniami licencji producenta oprogramowania.
  - 6) Oprogramowanie nie łamie i nie narusza w żadnym stopniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. z późniejszymi zmianami.
- 8.2. W przypadku realizacji umowy głównej w trybie SaaS Podmiot zewnętrzny zobowiązuje się dodatkowo do:

- 1) W zakresie realizacji polityki Antywirusowej – do aktualizacji bazy definicji wirusów i przeprowadzania co najmniej cotygodniowego skanu Antywirusowego wszystkich serwerów, na których są zlokalizowane zasoby CIUWO. Skanowanie będzie przeprowadzane w godzinach nocnych/rannych. Ponadto Podmiot zewnętrzny zobowiązuje się do uruchomienia skanowania Antywirusowego na żądanie Zamawiającego w przypadku pozyskania przez niego informacji o zagrożeniu.
- 2) Celem potwierdzenia wywiązania się z realizacji zadań, przekazania do CIUWO pisemnego raportu 1 (jeden) raz na kwartał, zawierającego:
  - i) planowaną ilość wykonanych kopii zapasowych i rzeczywistą ilość wykonanych kopii zapasowych,
  - ii) potwierdzenie przeprowadzenia skanu Antywirusowego wszystkich serwerów, na których są zlokalizowane zasoby Zamawiającego wraz z wynikami skanu.

#### Stosowanie zabezpieczeń kryptograficznych

- 8.3. W celu ochrony poufności przesyłanych oraz przechowywanych danych, stosuje się zabezpieczenia kryptograficzne. Miejsca stosowania kryptografii powinny być zgodne z wymaganiami prawnymi oraz regulacjami wewnętrznymi. Zabezpieczenia kryptograficzne należy stosować w szczególności:
- 1) Na dyskach twardych komputerów przenośnych.
  - 2) Na pendrive'ach.
  - 3) Na nośnikach kopii zapasowych przechowywanych poza Systemem Teleinformatycznym Urzędu.
  - 4) Na urządzeniach typu smartfon oraz tablet w aplikacjach, które przechowują dane objęte ochroną np. dane osobowe.
  - 5) Tunelach VPN.
- 8.4. Wiadomościach poczty elektronicznej, w których przesyłane są dane objęte ochroną, w szczególności dane osobowe.
- 8.5. Zakres stosowanych rozwiązań kryptograficznych powinien obejmować minimum dane znajdujące się na nośnikach, które objęte są ochroną ze względu na wymagania utrzymania odpowiedniego poziomu poufności.
- 8.6. Rozwiązania kryptograficzne powinny wykorzystywać algorytm AES o długości klucza min. 256 bit.

### **§9 REAGOWANIE NA INCYDENTY**

- 9.1. O ile zawarte między CIUWO a podmiotem zewnętrznym umowy nie przewidują dalej idących zobowiązań, każde naruszenie bezpieczeństwa informacji należy w ciągu [24] godziny od powzięcia informacji o jego wystąpieniu zgłaszać Inspektorowi Ochrony Danych telefonicznie pod numer 89 7525809 lub w formie e-mail za potwierdzeniem odbioru na adres [iod@ciuwo.olsztyn.eu](mailto:iod@ciuwo.olsztyn.eu) z tematem wiadomości „Naruszenie bezpieczeństwa informacji”.
- 9.2. Inspektor Ochrony Danych w porozumieniu z Dyrektorem CIUWO, jeśli zdarzenie jest ewidentnym naruszeniem bezpieczeństwa, może zdecydować o natychmiastowym odebraniu uprawnień w systemach użytkownikom podmiotu zewnętrznego, przy czym w takiej sytuacji bez zbędnej zwłoki przekazuje on informację o blokadzie dostępu osobie upoważnionej ze strony podmiotu

zewnętrznego.

- 9.3. Upoważnione osoby z podmiotu zewnętrznego zabezpieczają ślady (np. logi systemowe) naruszenia bezpieczeństwa.
- 9.4. W stosownych przypadkach Administrator Danych informuje o wystąpieniu incydentu bezpieczeństwa organ nadzorczy ds. ochrony danych osobowych oraz Podmiot danych.
- 9.5. W szczególnych przypadkach Administrator Danych informuje organy ścigania o zaistniałej sytuacji.
- 9.6. Sposób zgłaszania incydentów bezpieczeństwa przez Podmioty Zewnętrzne, postępowanie i odpowiedzialność dla naruszeń bezpieczeństwa określa umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz o zachowaniu poufności informacji.

#### **§10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 10.1. Za nadzór nad przestrzeganiem postanowień Regulaminu odpowiada:
  - 1) Ze strony podmiotu zewnętrznego – uprawniony przedstawiciel tego podmiotu.
  - 2) Ze strony CIUWO – Inspektor Ochrony Danych oraz Główny Administrator Bezpieczeństwa Systemów.
- 10.2. Naruszając Regulamin, podmiot zewnętrzny może podlegać sankcjom karnym, cywilnym oraz wynikającym z przepisów RODO.

#### **§11 LISTA DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH**

- 11.1. Wzór zobowiązania do zachowania poufności przetwarzanych danych;
- 11.2. Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz o zachowaniu poufności informacji.

#### **§12 ZAŁĄCZNIKI**

- 12.1. Wzór – wyznaczenie Koordynatora Prac Zdalnych CIUWO.

<b>Wyznaczam:</b>	<b>Zatwierdzam:</b>	<b>Przyjąłem do stosowania:</b>
data i podpis bezpośredniego przełożonego	data i podpis Dyrektora CIUWO	data podpis pracownika wyznaczonego na KPZ

Załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 24/2019 Dyrektora Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna z dnia 9 września 2019 r. w sprawie ustalenia regulaminu ochrony informacji dla Wykonawcy, wzoru umowy powierzenia przetwarzania danych oraz o zachowaniu poufności informacji, wzoru umowy o zachowaniu poufności informacji.

/wzór/

**UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH  
ORAZ O ZACHOWANIU POUFNOŚCI INFORMACJI**

dotycząca umowy: .....

zawarta w Olsztynie, w dniu ..... roku, pomiędzy:

**Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna oraz Gminą Olsztyn – Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna**, Pl. Jana Pawła II 1; 10-101 Olsztyn, reprezentowaną przez **Prezydenta Olsztyna - Pana Piotra Grzymowicza**, w imieniu którego działa \_\_\_\_\_ –  
\_\_\_\_\_ Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna (zwanym dalej **Powierającym**)

a

\_\_\_\_\_ z siedzibą w ....., przy ul. ....., ....., wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, której akta rejestrowe są prowadzone przez Sąd Rejonowy w ....., ..... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: ....., NIP: ....., o kapitale zakładowym w wysokości ..... zł, wpłaconym w całości,

reprezentowaną przez

\_\_\_\_\_

(zwaną dalej **Przetwarzającym**),

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

## Spis treści

<a href="#"><u>§1</u></a>	<a href="#"><u>DEFINICJE</u></a> .....	43
<a href="#"><u>§2</u></a>	<a href="#"><u>PRZEDMIOT UMOWY</u></a> .....	43
<a href="#"><u>§3</u></a>	<a href="#"><u>POLECENIA POWIERZAJĄCEGO</u></a> .....	44
<a href="#"><u>§4</u></a>	<a href="#"><u>ZOBOWIĄZANIA PRZETWARZAJĄCEGO</u></a> .....	44
<a href="#"><u>§5</u></a>	<a href="#"><u>WSPÓŁPRACA PRZETWARZAJĄCEGO Z POWIERZAJĄCYM</u></a> .....	46
<a href="#"><u>§6</u></a>	<a href="#"><u>NARUSZENIA</u></a> .....	47
<a href="#"><u>§7</u></a>	<a href="#"><u>POWIERZENIE DANYCH OSOBOWYCH INNEMU PODMIOTOWI PRZETWARZAJĄCEMU</u></a> .....	48
<a href="#"><u>§8</u></a>	<a href="#"><u>OBOWIĄZEK ZACHOWANIA TAJEMNICY</u></a> .....	49
<a href="#"><u>§9</u></a>	<a href="#"><u>KONTROLA I AUDYT</u></a> .....	50
<a href="#"><u>§10</u></a>	<a href="#"><u>ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZETWARZAJĄCEGO</u></a> .....	51
<a href="#"><u>§11</u></a>	<a href="#"><u>OBOWIĄZYWANIE UMOWY</u></a> .....	52
<a href="#"><u>§12</u></a>	<a href="#"><u>USUNIĘCIE LUB ZWROT DANYCH</u></a> .....	53
<a href="#"><u>§13</u></a>	<a href="#"><u>POSTANOWIENIA KOŃCOWE</u></a> .....	53
<a href="#"><u>§14</u></a>	<a href="#"><u>ZAŁĄCZNIKI</u></a> .....	54

## §1 DEFINICJE

- 1.1. Dla potrzeb Umowy, Strony ustalają następujące znaczenie niżej wymienionych pojęć:
- 1) **Dane** – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1) RODO.
  - 2) **Dni Robocze** – dni w Pn 8:00 – 16:00, Wt-Pt 7:30 – 15:30, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
  - 3) **Przetwarzanie Danych** – przetwarzanie Danych w rozumieniu art. 4 pkt 2) RODO;
  - 4) **Umowa** – niniejsza umowa;
  - 5) **Umowa Główna** – umowa ..... zawarta w dniu .....;
  - 6) **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. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1).
  - 7) **Informacje Poufne** – oznaczają Dane oraz wszelkie inne materiały i/lub informacje dotyczące Powierającego lub osób trzecich, zarówno handlowe, finansowe, techniczne, technologiczne i inne, ujawnione Przetwarzającemu w związku z realizacją przez Przetwarzającego dla Powierającego Umowy Głównej, w tym stanowiące tajemnice przedsiębiorstwa, przekazane w postaci ustnej, pisemnej, elektronicznej lub w jakikolwiek inny sposób (w tym w formie dokumentów, prezentacji, rysunków, filmów, nagrań audio).

## §2 PRZEDMIOT UMOWY

- 2.1. Przetwarzający oświadcza, że dysponuje odpowiednim doświadczeniem, wiedzą oraz personelem, a także, że wdrożył i stosuje odpowiednie środki organizacyjne i techniczne w celu zapewnienia prawidłowego wykonywania Umowy oraz zapewnienia wystarczających gwarancji, aby Przetwarzanie Danych spełniało wymogi określone przepisami prawa, w tym regulacjami RODO.
- 2.2. Na podstawie art. 28 ust. 3 RODO oraz na zasadach określonych postanowieniami Umowy, Powierający powierza Przetwarzającemu przetwarzanie Danych, a Przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać Dane:
- 1) w zakresie obejmującym kategorie osób, których dane dotyczą, rodzaje informacji (Danych) oraz operacje lub zestawy operacji na Danych (czynności Przetwarzania Danych) wymienione w Załączniku nr [1] do Umowy oraz
  - 2) wyłącznie w celu wykonania zobowiązań Przetwarzającego wynikających z Umowy Głównej.
- 2.3. Przetwarzający w zakresie realizacji celu określonego w ust. 2.2 pkt 2) jest uprawniony do wykonywania wyłącznie takich czynności Przetwarzania niezbędnych do realizacji tego celu.
- 2.4. Powierzenie Przetwarzania Danych następuje z chwilą zawarcia przez Strony Umowy.
- 2.5. Przetwarzanie Danych może odbywać się wyłącznie na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej lub w innym państwie będącym sygnatariuszem Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG), chyba że zachodzi wyjątek opisany w art. 49 RODO.
- 2.6. Z tytułu wykonywania świadczeń określonych w Umowie, Przetwarzającemu nie przysługuje

odrębne wynagrodzenie. Wykonywanie przez Przetwarzającego obowiązków określonych w Umowie następuje w ramach wynagrodzenia Przetwarzającego określonego w Umowie Głównej.

### **§3 POLECENIA POWIERZAJĄCEGO**

- 3.1. W celu uniknięcia wątpliwości Strony postanawiają, że zawarcie Umowy stanowi udokumentowane polecenie Powierającego, o którym mowa w art. 28 ust. 3 pkt a) RODO.
- 3.2. Dodatkowe polecenia dotyczące Przetwarzania Danych w trakcie realizacji Umowy będą przekazywane Przetwarzającemu przez Powierającego w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
- 3.3. Przetwarzający jest zobowiązany zastosować się do poleceń Powierającego, o których mowa w ust. 2 powyżej, w tym w szczególności dokonywać zmian w zakresie sposobu Przetwarzania Danych lub wdrożyć przewidziane w poleceniach środki techniczne lub organizacyjne niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie [3] Dni Roboczych od dnia otrzymania polecenia, chyba że Strony w danym przypadku postanowią inaczej.
- 3.4. Jeżeli Przetwarzający uzna, że polecenie Powierającego narusza przepisy o ochronie danych osobowych, Przetwarzający niezwłocznie informuje o tym Powierającego i Przetwarzający ma prawo wstrzymać się z wykonaniem takiego polecenia do chwili potwierdzenia polecenia przez Powierającego.

### **§4 ZOBOWIĄZANIA PRZETWARZAJĄCEGO**

- 4.1. Przetwarzający zobowiązuje się do Przetwarzania Danych wyłącznie w zakresie i w ramach realizacji celu określonego w Umowie, z uwzględnieniem szczegółowych zasad Przetwarzania wynikających z postanowień Umowy, obowiązujących przepisów prawa, w tym regulacji dotyczących zasad przetwarzania danych osobowych, a w szczególności art. 32-36 RODO, a także wszelkich kodeksów postępowania, wytycznych oraz opisów dobrych praktyk, nawet jeśli nie stanowią powszechnie obowiązującego prawa, które powinny mieć zastosowanie do Umowy i Przetwarzania Danych realizowanego na jej podstawie.
- 4.2. Przetwarzający zobowiązuje się stosować 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.
- 4.3. Przed rozpoczęciem Przetwarzania, Przetwarzający zobowiązuje się do wdrożenia, a przez cały okres obowiązywania Umowy do stosowania środków technicznych i organizacyjnych służących zabezpieczeniu Danych oraz realizowanych na podstawie umowy czynności Przetwarzania Danych, co najmniej w zakresie środków opisanych w Regulaminie Ochrony Informacji dla Wykonawcy.
- 4.4. Niezależnie od obowiązku wskazanego w ust. 4.3, Przetwarzający zobowiązuje się przez cały okres Przetwarzania Danych do zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych do przetwarzania Danych poprzez wdrożenie, aktualizację i stosowanie odpowiednich środków organizacyjnych oraz technicznych w celu prawidłowego wykonania Umowy oraz zapewnienia wystarczających gwarancji, aby Przetwarzanie Danych spełniało wymogi określone przepisami prawa, w tym regulacjami RODO. W szczególności, Przetwarzający zobowiązuje się podjąć odpowiednie środki gwarantujące bezpieczeństwo Danych przed ich przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą,

modyfikacją, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem, w szczególności wdrożyć, przy uwzględnieniu stanu wiedzy technicznej, charakteru, zakresu, kontekstu i celów przetwarzania oraz ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w celu zapewnienia stopnia bezpieczeństwa przetwarzania Danych odpowiadającego ryzyku określonego przez Powierzającego, w tym między innymi w stosownym przypadku:

- 1) środki polegające na pseudonimizacji i szyfrowaniu danych osobowych,
  - 2) środki gwarantujące zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania,
  - 3) środki zapewniające zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego,
  - 4) środki zapewniające regularne testowanie, mierzenie i ocenianie skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.
- 4.5. W przypadku stwierdzenia przez Przetwarzającego, że stosowane przez niego środki organizacyjne i techniczne mogą być nieadekwatne do rozpoznanych zagrożeń ochrony Danych, Przetwarzający ma obowiązek zastosować środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do zapewnienia adekwatnego poziomu bezpieczeństwa Przetwarzania Danych oraz niezwłocznie poinformować o Powierzającego o podjętych działaniach, w tym o charakterze i terminie wdrożenia takich środków.
- 4.6. Przetwarzający zobowiązuje się przeszkolić pracowników oraz współpracowników uczestniczących w realizacji Umowy lub Umowy Głównej w zakresie regulacji prawnych dotyczących przetwarzania danych osobowych i ochrony informacji, a także stosowanych środków organizacyjnych i technicznych służących zapewnieniu bezpieczeństwa Przetwarzania Danych realizowanego na podstawie Umowy.
- 4.7. Przetwarzający zapewni, że każda osoba upoważniona przez Przetwarzającego do Przetwarzania, przetwarzała je wyłącznie na polecenie Powierzającego w celach i zakresie przewidzianym w Umowie, przy czym Powierzający upoważnia Przetwarzającego do udzielenia indywidualnych upoważnień do Przetwarzania Danych dla osób dokonujących Przetwarzania Danych w ramach realizacji Umowy.
- 4.8. Przetwarzający jest zobowiązany do informowania Powierzającego o wszelkich zmianach w zakresie osób upoważnionych do Przetwarzania Danych.
- 4.9. Przetwarzający zobowiązuje się prowadzić ewidencję osób upoważnionych do Przetwarzania Danych; na żądanie Powierzającego w terminie wskazanym w takim wezwaniu Przetwarzający przekaze Powierzającemu kopię lub, odpowiednio, wyciąg z takiej ewidencji.
- 4.10. Na żądanie Powierzającego wyrażone w formie dokumentowej, a w przypadku upoważnienia do Przetwarzania Danych za pośrednictwem zdalnego dostępu – bez żądania przed dopuszczeniem do Przetwarzania Danych – Przetwarzający zobowiązany jest do przekazania Powierzającemu kopii upoważnień do przetwarzania danych osobowych i oświadczeń o zachowaniu poufności.
- 4.11. Przetwarzający jest zobowiązany prowadzić rejestr kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Powierzającego, o którym mowa w art. 30 ust. 2 RODO.
- 4.12. Przetwarzający jest zobowiązany do prowadzenia rejestru naruszeń ochrony danych, w którym

dokumentowane są wszelkie naruszenia ochrony danych osobowych, dotyczące powierzonych danych, w tym okoliczności naruszenia ochrony danych osobowych, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze przez Przetwarzającego.

- 4.13. Przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego, jednak nie później niż w terminie [3] Dni Roboczych, informowania Powierzającego w formie pisemnej o:
- 1) każdym postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym Przetwarzania Danych przez Przetwarzającego;
  - 2) każdej decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych, skierowanych do Przetwarzającego;
  - 3) wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących Przetwarzania Danych przez Przetwarzającego, w szczególności prowadzonych przez organ nadzorczy;
  - 4) wszelkich skargach osób, których dane dotyczą, związanych z Przetwarzaniem dotyczących ich Danych;
  - 5) każdym żądaniu udostępnienia powierzonych Przetwarzającemu Danych właściwemu organowi państwa, chyba że zakaz zawiadomienia Powierzającego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 6) każdym nieupoważnionym dostępie do Danych, których Przetwarzanie zostało powierzone Przetwarzającemu.

## **§5 WSPÓŁPRACA PRZETWARZAJĄCEGO Z POWIERZAJĄCYM**

- 5.1. Przetwarzający zobowiązuje się współpracować z Powierzającym przez cały okres trwania powierzenia Przetwarzania Danych w zakresie umożliwiającym Powierzającemu wywiązanie się z wszelkich obowiązków związanych z przetwarzaniem Danych zgodnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 5.2. Przetwarzający, w zakresie wskazanym przez Powierzającego, zobowiązuje się zapewnić Powierzającemu pomoc, w tym za pośrednictwem stosowanych przez siebie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, w wywiązywaniu się przez Powierzającego z obowiązku odpowiadania na żądania osoby fizycznej, której przetwarzane Dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w określonych w art. 15-22 RODO, w szczególności poprzez niezwłoczne przekazywanie Powierzającemu wszelkich otrzymanych żądań i wniosków osób, których Dane dotyczą, nie później jednak niż w terminie [2] Dni Roboczych od dnia ich wpłynięcia.
- 5.3. Przetwarzający nie jest upoważniony do udzielenia odpowiedzi na wniosek, o którym mowa w ust. 5.2, bez uprzedniej zgody lub wyraźnego polecenia Powierzającego. Powierzający uprawniony jest do wskazania sposobu realizacji żądania osoby, której dane dotyczą przez Przetwarzającego.
- 5.4. Przetwarzający zobowiązuje się współpracować z Powierzającym w zakresie niezbędnym do wywiązania się przez Powierzającego z obowiązku dokonania oceny skutków dla ochrony danych osobowych, o której mowa w art. 35 RODO oraz przeprowadzenia konsultacji Powierzającego z organem nadzorczym, o których mowa w art. 36 RODO; w szczególności Przetwarzający jest zobowiązany dostarczać Powierzającemu na jego żądanie, w terminie [3] Dni Roboczych od dnia sformułowania żądania, informacji niezbędnych do opisu planowanych operacji przetwarzania, a także jest zobowiązany do uczestniczenia w dokonywaniu oceny, czy te operacje są niezbędne oraz

proporcjonalne do celu przetwarzania oraz oceny ryzyka naruszenia praw i wolności osób, których dane dotyczą.

- 5.5. Przetwarzający zobowiązuje się udostępniać Powierzającemu na każde jego żądanie, w formie określonej w treści żądania, niezwłocznie, nie później niż w terminie [2] Dni Roboczych od dnia sformułowania żądania (chyba że z uwagi na charakter lub zakres żądanej informacji strony uzgodnią dłuższy termin), wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia przez Powierzającego obowiązków w zakresie ochrony danych osobowych określonych w RODO oraz innych znajdujących zastosowanie przepisach prawa, w tym w celu należytego wykonania przez Powierzającego obowiązków w zakresie właściwego opisania zaistniałych naruszeń ochrony danych osobowych oraz podjętych środków w rejestrze prowadzonym przez powierzającego (art. 33 pkt 5 RODO) oraz w celu przygotowania dla organu nadzorczego lub osób, których dane dotyczą informacji o naruszeniach ochrony danych osobowych i podjętych środkach (art. 33 pkt 1 RODO i art. 34 RODO).

## **§6 NARUSZENIA**

- 6.1. Przetwarzający jest zobowiązany do wdrożenia i stosowania procedur służących wykrywaniu naruszeń ochrony Danych oraz wdrażaniu właściwych środków naprawczych.
- 6.2. Przetwarzający jest zobowiązany do udzielania Powierzającemu informacji na temat procedur, o których mowa powyżej, na każde żądanie Powierzającego, w formie określonej w treści żądania, w terminie [2] Dni Roboczych od dnia sformułowania żądania.
- 6.3. Po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych (także w przypadku poinformowania o naruszeniu przez Powierzającego), w rozumieniu art. 4 pkt 12) RODO, dotyczącego lub mogącego dotyczyć Danych powierzonych przez Powierzającego w tym w szczególności w zakresie stosowania art. 32-36 RODO, Przetwarzający niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu [24] godzin od chwili wykrycia naruszenia, zgłasza je Powierzającemu w formie dokumentowej, poprzez przesłanie wiadomości e-mail oraz w formie pisemnej.
- 6.4. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 6.3, zawiera co najmniej informacje o:
- 1) dacie, czasie trwania oraz lokalizacji naruszenia ochrony danych osobowych;
  - 2) charakterze i skali naruszenia, tj. w szczególności o kategoriach i przybliżonej liczbie osób, których dane dotyczą, oraz kategoriach i przybliżonej liczbie wpisów danych osobowych, których dotyczy naruszenie, a w razie możliwości, także wskazania podmiotów danych, których dotyczyło naruszenie;
  - 3) systemie informatycznym, w którym wystąpiło naruszenie (jeżeli naruszenie nastąpiło w związku z przetwarzaniem danych w systemie informatycznym);
  - 4) przewidywanym czasie potrzebnym do naprawienia szkody spowodowanej naruszeniem;
  - 5) charakterze i zakresie danych osobowych objętych naruszeniem;
  - 6) możliwych konsekwencjach naruszenia, z uwzględnieniem konsekwencji dla osób, których dane dotyczą;
  - 7) środkach podjętych w celu zminimalizowania konsekwencji naruszenia oraz proponowanych działaniach zapobiegawczych i naprawczych;
  - 8) danych kontaktowych osoby mogącej udzielić dalszych informacji o naruszeniu.

- 6.5. Jeżeli naruszenie ochrony danych osobowych może powodować wysokie ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, w zgłoszeniu Przetwarzający jest zobowiązany poinformować Powierzającego o dokonaniu takiej oceny.
- 6.6. Do czasu uzyskania od Powierzającego wytycznych dotyczących wdrożenia odpowiednich środków naprawczych, Przetwarzający bez zbędnej zwłoki podejmuje wszelkie rozsądne działania mające na celu ograniczenie i naprawienie negatywnych skutków naruszenia.
- 6.7. Przetwarzający jest zobowiązany do dokumentowania wszelkich naruszeń ochrony powierzonych mu danych osobowych, ich skutków oraz podjętych działań zaradczych w sposób i zakresie wskazanym w art. 33 ust 5 RODO; przetwarzający zobowiązuje się niezwłocznie udostępnić Powierzającemu dokumentację, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, na każde żądanie Powierzającego niezwłocznie, nie później niż w terminie [2] dni od dnia otrzymania żądania przez Przetwarzającego, chyba że z uwagi na charakter lub zakres żądanej informacji strony uzgodnią dłuższy termin.
- 6.8. Przetwarzający zobowiązuje się nie powiadamiać o stwierdzonym naruszeniu bez wyraźnego polecenia Powierzającego w tym zakresie innych podmiotów, w tym osób, których dane dotyczą, ani organu nadzorczego, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa (w takim przypadku Przetwarzający jest zobowiązany do poinformowania o przekazaniu takiej informacji Powierzającego, chyba, że przekazanie takiej informacji stanowiłoby naruszenie obowiązujących przepisów prawa).

## **§7 POWIERZENIE DANYCH OSOBOWYCH INNEMU PODMIOTOWI PRZETWARZAJĄCEMU**

- 7.1. Przetwarzający może powierzyć powierzone mu dane osobowe do przetwarzania innym podmiotom przetwarzającym jedynie w zakresie i celu zgodnym z Umową, wyłącznie po uzyskaniu pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody Powierzającego. Przetwarzający zobowiązuje się do korzystania z usług wyłącznie takich innych podmiotów przetwarzających, które gwarantują wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia wystarczającego poziomu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.
- 7.2. W każdym przypadku korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego, Przetwarzający zawrze z innym podmiotem przetwarzającym umowę dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych i zobowiąże w niej inny podmiot przetwarzający do przestrzegania wszystkich obowiązków nałożonych na Przetwarzającego na podstawie niniejszej umowy, w tym w szczególności obowiązku zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO oraz zapewni możliwość przeprowadzenia przez Powierzającego bezpośredniej kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych przez inny podmiot przetwarzający z umową oraz obowiązującymi przepisami prawa.
- 7.3. Na każde jego żądanie Powierzającego w celu wykazania spełnienia przez Przetwarzającego obowiązków wynikających z umowy Przetwarzający udostępni Powierzającemu wszelkie informacje dotyczące innych podmiotów przetwarzających oraz umowy zawarte z tymi podmiotami.
- 7.4. Powierzający może żądać od Przetwarzającego natychmiastowego rozwiązania umowy z innym podmiotem przetwarzającym w przypadku, gdy Przetwarzający zawarł z tym podmiotem umowę dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych bez uprzedniej pisemnej zgody Powierzającego, jak również gdy dalszy podmiot przetwarzający nie daje gwarancji należytego

zabezpieczenia danych osobowych, a także w każdym innym przypadku, gdy Powierzający będzie miał uzasadnione podstawy do stwierdzenia, że dalsze przetwarzanie danych przez taki podmiot ma negatywny wpływ na ochronę danych osobowych.

- 7.5. W przypadku niewywiązania się przez inny podmiot przetwarzający ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych osobowych, na Przetwarzającym spoczywa pełna odpowiedzialność wobec Powierzającego za wypełnienie obowiązków innego podmiotu przetwarzającego.

## **§8 OBOWIĄZEK ZACHOWANIA TAJEMNICY**

- 8.1. Przetwarzający zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy treści Danych oraz wszelkich innych Informacji Poufnych, w tym informacji o stosowanych środkach organizacyjnych i technicznych służących zabezpieczeniu Danych lub procesów Przetwarzania Danych – przez czas obowiązywania Umowy, jak również w okresie [15] lat po jej rozwiązaniu, chyba że dłuższy okres takiego obowiązku przewidują obowiązujące przepisy prawa.
- 8.2. Przetwarzający zobowiązuje się:
- 1) zachować w tajemnicy uzyskane Informacje Poufne;
  - 2) nie przekazywać ani nie ujawniać bez każdorazowej uprzedniej pisemnej zgody Powierzającego, jakichkolwiek Informacji Poufnych żadnej osobie z wyjątkiem:
    - i) pracowników Przetwarzającego wyznaczonych do realizacji Umowy Głównej, którzy potrzebują takich informacji w związku z realizacją Umowy Głównej, pod warunkiem podpisania przez nich oświadczenia stanowiącego Załącznik do Umowy, zawierającego zobowiązanie do zachowania w poufności oraz poinformowania takich osób o prawnych konsekwencjach naruszenia poufności Informacji Poufnych, w tym Danych;
    - ii) przypadków, w których Przetwarzający jest zobowiązany do takiego ujawnienia przez sąd lub w przypadku ustawowego obowiązku takiego ujawnienia, z zastrzeżeniem, że Przetwarzający dołoży właściwych starań w celu uprzedniego pisemnego poinformowania Powierzającego przed dokonaniem takiego ujawnienia;
    - iii) osób trzecich zaangażowanych przez Przetwarzającego do realizacji Umowy Głównej, pod warunkiem podpisania przez nich Oświadczenia stanowiącego Załącznik do Umowy, zawierającego zobowiązanie do zachowania w poufności informacji;
  - 3) ponieść wobec Powierzającego odpowiedzialność za naruszenie obowiązków w zakresie zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych, również w przypadku, gdy naruszenie jest dokonane przez osobę trzecią, o której mowa w pkt 2) ppkt iii), za której działania Przetwarzający odpowiada, jak za działania własne;
  - 4) nie wykorzystywać i nie rozpowszechniać Informacji Poufnych w ramach swojej działalności, z wyjątkiem wykorzystywania lub rozpowszechniania wyłącznie w zakresie koniecznym dla celów Umowy Głównej;
  - 5) dołożyć odpowiednich starań w celu zapewnienia i utrzymania odpowiednich środków zabezpieczających ochronę Informacji Poufnych przed dostępem i bezprawnym wykorzystaniem przez osoby nieuprawnione;
  - 6) spowodować, na żądanie Powierzającego, aby którekolwiek z osób i organów, o których mowa w pkt 2) ppkt ii), podpisały przed udostępnieniem Informacji Poufnych odrębne zobowiązanie

do zachowania poufności, z tym, że obowiązek określony powyżej ma zastosowanie w sytuacjach, gdy jest to prawnie dopuszczalne.

- 8.3. Obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w ust. 8.2, nie stosuje się do jakiejkolwiek części Informacji Poufnych, w stosunku, do których Przetwarzający może wykazać, że informacje takie są lub stały się publicznie znane z przyczyn, za które pozostają poza kontrolą Przetwarzającego; lub zostały zgodnie z prawem otrzymane od niezależnej osoby trzeciej bez naruszenia obowiązku zachowania poufności; lub w dacie ich ujawnienia przez Powierzającego lub otrzymania od Powierzającego były już znane Przetwarzającemu bez obowiązku zachowania poufności.
- 8.4. Przetwarzający może ujawnić Informacje Poufne otrzymane od drugiej Strony wyłącznie w celu wykorzystania w związku z realizacją Umowy Głównej, co nie uchybia ograniczeniom lub dodatkowym obowiązkom Przetwarzającego związanych z ujawnieniem Danych wynikającym z Umowy (w szczególności opisanym w §7 Umowy) oraz obowiązujących przepisów prawa.
- 8.5. Niezależnie od obowiązku wskazanego w ust. 8.2 pkt 2) ppkt i), Powierzający zobowiązuje się zapewnić, aby osoby upoważnione do Przetwarzania Danych dodatkowo zobowiązały się do zachowania tajemnicy, zarówno w trakcie trwania upoważnienia do Przetwarzania Danych, jak i po jego ustaniu.
- 8.6. Postanowienia powyższe nie uchybiają dalej idącym zobowiązaniom Przetwarzającego wynikającym z Umowy Głównej, innych umów zawartych z Powierzającym lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## **§9 KONTROLA I AUDYT**

- 9.1. Powierzającemu przysługuje prawo przeprowadzenia w każdym momencie obowiązywania Umowy kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych przez Przetwarzającego z Umową oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodności i adekwatności stosowanych przez Przetwarzającego środków technicznych i organizacyjnych służących zapewnieniu bezpieczeństwa Przetwarzanych Danych, poprzez:
  - 1) prawo żądania dostępu do posiadanej przez Przetwarzającego dokumentacji dotyczącej Przetwarzania Danych;
  - 2) prawo żądania udzielenia wszelkich informacji dotyczących Przetwarzania Danych;
  - 3) prawo przeprowadzania audytów lub inspekcji Przetwarzającego, w tym domagania się dostępu do pomieszczeń, infrastruktury, nośników oraz systemów informatycznych służących do przetwarzania powierzonych Danych, także prowadzonych przez osoby trzecie, działające na zlecenie i w imieniu Powierzającego.
- 9.2. Powierzający ma prawo żądać od Przetwarzającego w dowolnym momencie obowiązywania Umowy udzielenia informacji dotyczących Przetwarzania powierzonych mu Danych. Przetwarzający jest zobowiązany do udzielenia Powierzającemu stosownych informacji w formie określonej w treści żądania, niezwłocznie, nie później niż w terminie [2] dni od dnia otrzymania żądania przez Przetwarzającego, chyba że z uwagi na charakter lub zakres żądanej informacji strony uzgodnią dłuższy termin.
- 9.3. W przypadku zamiaru przeprowadzenia audytu w miejscach Przetwarzania Danych, Powierzający poinformuje Przetwarzającego co najmniej [5] Dni Roboczych przed planowaną datą audytu o zamiarze jego przeprowadzenia. Jeżeli z ważnych powodów, w ocenie Przetwarzającego, audyt nie może zostać przeprowadzony we wskazanym terminie, Przetwarzający zobowiązany jest

niezwłocznie poinformować o tym fakcie Powierzającego, drogą mailową, wskazując uzasadnienie dla takiej oceny. W takim przypadku Strony wspólnie ustalą późniejszy termin audytu.

- 9.4. Przetwarzający ma obowiązek współpracować z Powierzającym i upoważnionymi przez niego audytorami we wszelkim wymaganym czynnościach audytowych zakresie, w szczególności zapewniać im dostęp do pomieszczeń i dokumentów obejmujących Dane oraz informacje o sposobie przetwarzania Danych, infrastrukturze teleinformatycznej oraz systemach IT, a także do osób mających wiedzę na temat procesów Przetwarzania Danych realizowanych przez Przetwarzającego.
- 9.5. Powierzający lub upoważnieni przez niego audytorzy po przeprowadzeniu audytu sporządzają protokół, zawierający wskazówki i zalecenia dotyczące w szczególności poprawy bezpieczeństwa Przetwarzania powierzonych Danych, który podpisują przedstawiciele obu Stron. Przetwarzający zobowiązuje się, w terminie uzgodnionym z Powierzającym, dostosować do zaleceń pokontrolnych zawartych w protokole, mających na celu usunięcie uchybień i poprawę bezpieczeństwa Przetwarzania Danych.

## **§10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZETWARZAJĄCEGO**

- 10.1. Strony zgodnie postanawiają, że jakiegokolwiek ograniczenia odpowiedzialności Przetwarzającego przewidziane w Umowie Głównej nie będą miały zastosowania w odniesieniu do odpowiedzialności Przetwarzającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności naruszenia zasad Przetwarzania Danych.
- 10.2. Przetwarzający odpowiada za wszelkie szkody, jakie powstaną wobec Powierzającego, osób, których Dane dotyczą lub innych osób trzecich w wyniku niezgodnego z Umową lub obowiązującymi przepisami prawa przetwarzania Danych objętych powierzeniem, a w szczególności w związku z udostępnianiem Danych osobom nieupoważnionym.
- 10.3. Przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność za działania swoich pracowników, współpracowników, podwykonawców (w tym innych podmiotów przetwarzających) oraz innych osób, przy pomocy których Przetwarza powierzone Dane, jak za własne działania i zaniechania.
- 10.4. Przetwarzający zobowiązany jest pokryć każdą szkodę, a także wszelkie koszty, wydatki, w tym koszty obsługi prawnej oraz koszty kar finansowych, które Powierzający poniesie albo może ponieść lub za które może stać się odpowiedzialny w związku z jakimkolwiek pozwem, roszczeniem, bądź postępowaniem prowadzonym przeciwko niemu w związku z nienależytym wykonywaniem przez Przetwarzającego obowiązków wynikających z Umowy oraz obowiązków wynikających z RODO i innych właściwych przepisów.
- 10.5. Przetwarzający zobowiązany jest do niezwłocznego wezwania Powierzającego do przystąpienia do ewentualnego procesu, związanego z żądaniem odszkodowania za poniesioną przez osobę fizyczną szkodę majątkową lub niemajątkową związaną z Przetwarzaniem Danych naruszającym przepisy prawa i wytoczeniem powództwa w tym zakresie bezpośrednio przeciwko Przetwarzającemu, oraz prowadzenia procesu z udziałem Powierzającego jako interwenienta ubocznego albo w innym charakterze stosownie do obowiązujących przepisów procedury cywilnej.
- 10.6. W przypadku, gdy osoba fizyczna wytoczy powództwo bezpośrednio przeciwko Powierzającemu, Powierzający zobowiązany jest do niezwłocznego wezwania Przetwarzającego do przystąpienia do ewentualnego procesu związanego z żądaniem odszkodowania za poniesioną przez osobę fizyczną szkodę majątkową lub niemajątkową związaną z Przetwarzaniem Danych naruszającym przepisy

prawa i prowadzenia procesu z udziałem Przetwarzającego jako interwenienta ubocznego albo w innym charakterze stosownie do obowiązujących przepisów procedury cywilnej.

- 10.7. W każdym przypadku naruszenia przez Przetwarzającego zasad ochrony Danych lub obowiązku zachowania w tajemnicy treści Danych oraz wszelkich innych Informacji Poufnych, w szczególności niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Powierzającemu przysługuje prawo dochodzenia zapłaty kary umownej w wysokości 10.000,00 złotych (słownie: dziesięć tysięcy 00/100) za każdy przypadek naruszenia, płatnej na podstawie noty obciążeniowej w terminie w niej wskazanym. Żądanie zapłaty kary umownej przysługuje niezależnie od obowiązku naprawienia szkody, o których mowa w ust. 10.2 - 10.6 i prawa do odszkodowania uzupełniającego, o którym mowa w ust. 10.11.
- 10.8. Przez nienależyte wykonanie Umowy Strony rozumieją w szczególności sytuację, gdy organ nadzorczy stwierdzi, że Przetwarzanie Danych w zakresie realizowanym przez Przetwarzającego nie jest zgodne z zasadami ochrony danych osobowych.
- 10.9. W razie rozwiązania Umowy, Powierzający może dochodzić kar umownych należnych do dnia jej rozwiązania, a w przypadku naruszenia obowiązku, o którym mowa w §12 ust. 12.2 Umowy, również kary umownej z tytułu naruszenia tego obowiązku.
- 10.10. W przypadku zawarcia przez Przetwarzającego umowy podpowierzenia z innym podmiotem przetwarzającym pomimo braku zgody Powierzającego, Powierzającemu przysługuje prawo dochodzenia zapłaty kary umownej w wysokości 10.000,00 złotych (słownie: dziesięć tysięcy 00/100), płatnej na podstawie noty obciążeniowej w terminie w niej wskazanym.
- 10.11. Powierzający jest uprawniony do żądania zapłaty przez Przetwarzającego odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, przenoszącego wartość zastrzeżonych kar umownych.
- 10.12. Przetwarzający jest odpowiedzialny za naruszenie przepisów prawa podczas Przetwarzania Danych, ponosząc odpowiedzialność przed organem nadzorczym w postaci kar administracyjnych.

## **§11 OBOWIĄZYWANIE UMOWY**

- 11.1. Umowa zostaje zawarta na czas wykonania zobowiązań wynikających z Umowy Głównej oraz obowiązków wynikających z Umowy.
- 11.2. Powierzający jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
  - 1) Przetwarzający nie stosuje odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z Przetwarzaniem powierzonych Danych,
  - 2) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli, Przetwarzający nie usunie ich w wyznaczonym terminie,
  - 3) Przetwarzający Przetwarza Dane w sposób niezgodny z Umową,
  - 4) Przetwarzający Przetwarza Dane w sposób niezgodny z przepisami RODO lub innymi właściwymi przepisami prawa, bądź instrukcjami Powierzającego,
  - 5) Przetwarzający powierzył Przetwarzanie Danych dalszemu podmiotowi przetwarzającemu bez zgody Powierzającego,
  - 6) Przetwarzający utracił zdolność do realizacji Umowy, w szczególności utracił zdolność do

zagwarantowania należytego zabezpieczenia powierzonych danych osobowych.

- 11.3. Niezależnie od przypadków wskazanych w ust. 11.2, Powierzający może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia z innych ważnych powodów, w szczególności gdy Powierzający będzie miał uzasadnione podstawy do stwierdzenia, że dalsze przetwarzanie danych przez Przetwarzającego lub inną osobę działającą w jego imieniu ma negatywny wpływ na ochronę danych osobowych.
- 11.4. W przypadku ograniczenia zakresu powierzenia przetwarzania przez Powierzającego, postanowienia o rozwiązaniu Umowy stosuje się odpowiednio do danych osobowych, które wskutek ograniczenia zakresu nie mogą już być przetwarzane przez Przetwarzającego.
- 11.5. W przypadku zawarcia przez Powierzającego umowy podpowierzenia przetwarzania danych osobowych Przetwarzający zobowiązuje się do zawarcia w umowach z dalszymi podmiotami przetwarzającymi postanowień, zgodnie z którymi umowy dalszego przetwarzania danych będą ulegały automatycznemu rozwiązaniu w razie zakończenia obowiązywania Umowy.

## **§12 USUNIĘCIE LUB ZWROT DANYCH**

- 12.1. Stosownie do decyzji Powierzającego w tym zakresie, w terminie do [30] dni od dnia rozwiązania Umowy, niezależnie od sposobu i trybu jej rozwiązania, lub od dnia zakończenia Przetwarzania Danych (w zależności od tego, co nastąpiło wcześniej), Przetwarzający jest zobowiązany do usunięcia lub zwrotu Informacji Poufnych, w tym wszelkich powierzonych mu Danych oraz usunięcia wszelkich ich istniejących kopii zapisanych w jakimkolwiek urządzeniu lub na jakimkolwiek innym nośniku na którym są zapisane lub przechowywane, chyba że obowiązujące przepisy prawa nakazują przechowywanie tych Informacji Poufnych.
- 12.2. Przetwarzający zobowiązany jest przesłać Powierzającemu pisemne potwierdzenie zwrotu lub zniszczenia wszelkich Informacji Poufnych, w tym Danych w sposób i w terminie uzgodnionym z Powierzającym, nie dłuższym niż [7] dni.
- 12.3. W przypadku gdy Przetwarzanie Danych przez Przetwarzającego odbywało się wyłącznie w systemach informatycznych Powierzającego, Przetwarzający złoży po rozwiązaniu Umowy, niezależnie od sposobu i trybu jej rozwiązania (w zależności od tego, co nastąpiło wcześniej), pisemne oświadczenie o nieprzechowywaniu powierzonych na podstawie Umowy Danych.

## **§13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 13.1. Zmiana Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem odmiennie brzmiących postanowień Umowy.
- 13.2. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w tym przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1145), ustawy z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 1010) oraz przepisy RODO.
- 13.3. Przetwarzający nie może przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez pisemnej zgody Powierzającego.
- 13.4. Osobami upoważnionymi do kontaktu w sprawach związanych z realizacją Umowy, w tym do przekazywania informacji o stwierdzonych naruszeniach ochrony Danych (§ 6 ust 3 Umowy), są:

1) ze strony Powierzającego – Inspektor Ochrony Danych:

iv) e-mail: iod@ciuwo.olsztyn.eu

v) tel: 89 752 58 09

2) ze strony Przetwarzającego – .....:

i) e-mail: .....

ii) tel: .....

13.5. Spory związane z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Powierzającego.

13.6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Powierzającego i jeden dla Przetwarzającego.

#### **§14 ZAŁĄCZNIKI:**

14.1. Załącznik nr 1 – zakres powierzenia Danych.

14.2. Załącznik nr 2 – wzór oświadczenia.

**POWIERZAJĄCY**

**PRZETWARZAJĄCY**

..... Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna

**Załącznik nr 1 umowy  
powierzenia przetwarzania  
danych osobowych oraz o  
zachowaniu poufności  
informacji**

**ZAKRES POWIERZENIA DANYCH**

Zbiór pod nazwą: Użytkownicy uprawnieni do dostępu do zasobów CIUWO i zasobów Jednostek obsługiwanych przez CIUWO,  
System: Avamar

(Jeżeli dane przetwarzane w systemie, dodać nazwę systemu)

Charakter oraz cele przetwarzania:	realizacja usług wsparcia technicznego
Operacje wykonywane na danych osobowych:	organizowanie, porządkowanie, adaptowanie lub modyfikowanie, dopasowywanie lub łączenie, przeglądanie, ograniczanie lub niszczenie – w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany
Kategorie osób, których dane dotyczą:	pracownicy wykonawców, dostawców i serwisantów systemów informatycznych, pracownicy CIUWO oraz jednostek organizacyjnych obsługiwanych przez CIUWO
Rodzaj danych osobowych:	nazwiska i imiona, login, płeć, adres poczty elektronicznej, miejsce pracy, adres IP
Obszar, na którym przetwarzane będą dane osobowe:	Rzeczpospolita Polska, państwa członkowskie Unii Europejskiej lub inne państwa będące sygnatariuszem Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym

Zbiór pod nazwą: Kopie bezpieczeństwa zasobów CIUWO oraz Jednostek obsługiwanych przez CIUWO  
System: Avamar

(Jeżeli dane przetwarzane w systemie, dodać nazwę systemu)

Charakter oraz cele przetwarzania:	realizacja usług wsparcia technicznego
Operacje wykonywane na danych osobowych:	organizowanie, porządkowanie, adaptowanie lub modyfikowanie, dopasowywanie lub łączenie, przeglądanie, ograniczanie lub niszczenie – w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany
Kategorie osób, których dane dotyczą:	osoby zgromadzone w zasobach CIUWO oraz jednostek organizacyjnych obsługiwanych przez CIUWO
Rodzaj danych osobowych:	dane osobowe zgromadzone w zasobach CIUWO oraz jednostek organizacyjnych obsługiwanych przez CIUWO
Obszar, na którym przetwarzane będą dane osobowe:	Rzeczpospolita Polska, państwa członkowskie Unii Europejskiej lub inne państwa będące sygnatariuszem Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym

**Załącznik nr 2 umowy powierzenia  
przetwarzania danych osobowych oraz  
o zachowaniu poufności informacji**

**/WZÓR/**

**OŚWIADCZENIE**

....., dnia ..... r.

Niniejszym oświadczam, że znana mi jest treść Umowy przetwarzania danych osobowych oraz o zachowaniu poufności informacji, zawarta pomiędzy Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna oraz Gminą Olsztyn – Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna, Pl. Jana Pawła II 1; 10-101 Olsztyn a:

	Nazwa Wykonawcy
z siedzibą w	
	Siedziba Wykonawcy
adres:	
	Adres Wykonawcy
data	
	Data zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych

oraz wynikające z niej zobowiązania do utrzymywania w tajemnicy ujawnionych Informacji Poufnych.

Niniejszym zobowiązuję się jako pracownik/ współpracownik/ zleceniobiorca/ podwykonawca\* ww. Wykonawcy do zachowania w tajemnicy wszelkich Informacji Poufnych, które zostały mi ujawnione w związku z moim uczestnictwem w realizacji prac na rzecz Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna, na warunkach określonych w umowie przetwarzania danych osobowych oraz o zachowaniu poufności. Jestem świadomy, że naruszenie powyższych zobowiązań może skutkować odpowiedzialnością cywilną i karną na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

Imię i nazwisko oświadczającego
podpis

\* niepotrzebne skreślić

**Oświadczenie Wykonawcy o akceptacji przesyłania faktur drogą elektroniczną**

Na podstawie art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 2174, z późn. zm.) **Zamawiający: Gmina Olsztyn - Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna**; Pl. Jana Pawła II 1, 10-101 Olsztyn; NIP 739-384-70-26, akceptuje przesyłanie, w tym udostępnianie faktur, ich korekt oraz duplikatów w formie PDF za pośrednictwem poczty elektronicznej.

**Gmina Olsztyn - Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna oświadcza, że:**

1. Faktury VAT i korekty faktur należy przysyłać na adres email: sekretariat@ciuwo.olsztyn.eu,
2. Tytuł wiadomości email musi zawierać wyrażenie: faktura/faktury lub korekta/korekty lub korygująca/korygujące lub duplikat/duplikaty
3. Faktury VAT i korekty faktur, Gmina Olsztyn - Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna wysyła z adresu e-mail: sekretariat@ciuwo.olsztyn.eu.

Podpis Zamawiającego

**Oświadczenie Wykonawcy o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej**

Na podstawie art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 2174, z późn. zm.) akceptuję przesyłanie, w tym udostępnianie faktur, ich korekt oraz duplikatów w formie PDF za pośrednictwem poczty elektronicznej:

Nazwa firmy Wykonawcy: .....

Adres Wykonawcy: .....

Nr NIP Wykonawcy: .....

**Oświadczam, że:**

Faktury/korekty faktur/duplikaty faktur będę przysyłać do Gminy Olsztyn - Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna z adresu e-mail:

Adres skrzynki nadawczej Wykonawcy: .....

Adresem właściwym do przesyłania faktur/ korekty faktur/duplikaty faktur przez Gminę Olsztyn - Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna jest adres e-mail:

Adres skrzynki odbiorczej Wykonawcy: .....

Podpis Wykonawcy

**INFORMACJE DODATKOWE:**

1. Faktury wraz ze wszystkimi załącznikami muszą być zapisane w formie PDF oraz załączone bezpośrednio do wiadomości e-mail.
2. Faktury i załączniki nie mogą być kompresowane i zaszyfrowane.
3. Skrzynka odbiorcza Gminy Olsztyn - Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna – email: [sekretariat@ciuwo.olsztyn.eu](mailto:sekretariat@ciuwo.olsztyn.eu)- jest obsługiwana automatycznie. Fakturę uważa się za doręczoną w momencie wpływu na skrzynkę odbiorczą Gminy Olsztyn - Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna.
4. Wskazane powyżej adresy skrzynek pocztowych Zamawiającego i Wykonawcy są jedynymi właściwymi adresami stanowiącymi gwarancję pochodzenia faktury.