

***Zapytanie ofertowe  
w postępowaniu na udostępnienie narzędzia do  
zarządzania infrastrukturą ładowania pojazdów  
elektrycznych***

**Nr postępowania 21/2018**

2018-10-08

## 1. Wstęp

### 1.1. Zamawiający

Advicom Spółka z o.o.  
44-330 Jastrzębie-Zdrój, ul. Armii Krajowej 56  
Tel: 32 7002 710  
Fax: 32 476 11 85  
e-mail: [firma@advicom.pl](mailto:firma@advicom.pl)  
NIP: 633-19-81-130  
Regon: 276202273  
KRS: 0000083839

### 1.2. Informacje ogólne

Advicom Spółka z o.o. zaprasza do składania ofert w postępowaniu na udostępnienie i utrzymanie narzędzia do zarządzania infrastrukturą ładowania pojazdów elektrycznych składającą się z trzech stacji szybkiego ładowania pojazdów elektrycznych, których producentem jest firma ABB Sp. z o.o. Stacje szybkiego ładowania, o których mowa powyżej zlokalizowane są w:

- Jastrzębiu-Zdroju, ul. Jana Pawła II 4 - Jastrzębska Spółka Węglowa S.A.;
- Pawłowicach, ul. Krucza 18 - Jastrzębska Spółka Węglowa S.A. KWK "Pniówek";
- Knurowie, ul. Dworcowa 1- Jastrzębska Spółka Węglowa S.A. KWK "Knurów-Szczygłowie" Ruch Knurów.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach Zamawiający ma prawo do zmiany treści zapytania ofertowego. Zmiana może nastąpić w każdym czasie, przed upływem terminu składania ofert. W przypadku wprowadzenia takiej zmiany, informacja o tym zostanie niezwłocznie przekazana w formie aktualizacji zapytania.

W ramach niniejszego zapytania ofertowego Advicom Spółka z o.o. zastrzega sobie prawo swobodnego wyboru ofert do dalszego postępowania uzupełniającego.

### 1.3. Przedmiot zapytania – informacje szczegółowe

Przedmiotem zapytania jest świadczenie usługi udostępnienia narzędzia do zarządzania infrastrukturą ładowania pojazdów elektrycznych w tym wykonanie integracji trzech stacji szybkiego ładowania pojazdów elektrycznych, których producentem jest firma ABB, ze scentralizowaną platformą informatyczną Oferenta, umożliwiającą zarządzanie korporacyjną flotą pojazdów elektrycznych.

**Udostępnione narzędzie powinno spełniać następujące funkcjonalności:**

- Funkcjonalność obsługi informatycznej, umożliwiającą scentralizowane zarządzanie szybkim ładowaniem energii do floty pojazdów podmiotów należących do Grupy Kapitałowej Jastrzębskiej Spółki Węglowej (GK JSW).
- Funkcjonalność umożliwiającą zebranie informacji o użytkownikach stacji i tworzenie statystyk – ile czasu trwało ładowanie, kiedy, jak często dany pojazd się ładuje itp.

- Funkcjonalność integracji z systemem księgowym Jastrzębskiej Spółki Węglowej S.A. (JSW S.A.) w celu umożliwienia rozliczeń operacji sprzedaży usługi ładowania samochodów dla klientów.
- Funkcjonalność umożliwiającą świadczenie usług na rzecz osób trzecich.

**Szczegółowy zakres dla ww. funkcjonalności zawarty został w pkt 1.3.1.**

**Dodatkowe funkcjonalności dla udostępnionego narzędzia określone zostały w pkt. 1.3.2.**

#### **1.3.1. Wymagane funkcjonalne i techniczne środowiska informatycznego:**

- Środowisko informatyczne dostępne w wersji „on-premise” lub chmury do scentralizowanej obsługi trzech stacji, z możliwością rozbudowy systemu o kolejne stacje szybkiego ładowania pojazdów elektrycznych;
- Platforma informatyczna kompatybilna ze standardem komunikacji ze stacjami szybkiego ładowania pojazdów - OPCC w wersji 1.6;
- Obsługa ładowania pojazdów elektrycznych za pomocą karty zbliżeniowej Mifare Classic;
- Możliwość nadawania użytkownikom limitów ładowania (np. po ilości cykli ładowania, po limicie energii, czasie ładowania);
- Raportowanie zdarzeń typu zużycie energii, liczba cykli ładowania, czas ładowania (po użytkowniku, grupie użytkowników);
- Funkcjonalność integracji z systemem księgowym JSW S.A. (system ERP SZYK2) w celu umożliwienia rozliczeń operacji sprzedaży usługi ładowania pojazdów dla klientów;
- Usługa musi być realizowana zgodnie ze wszystkimi regulacjami i przepisami obowiązującymi w RP.

#### **1.3.2. Dodatkowe wymagania funkcjonalne i techniczne środowiska informatycznego:**

- Platforma kliencka (dostępna na urządzenia mobilne typu tablet, smartfon, laptop), umożliwiająca dotarcie klienta do stacji szybkiego ładowania pojazdów elektrycznych (wsparcie do aplikacji nawigacji samochodowej opartej na systemach GPS, Galileo);
- Przyjazne dla klienta środowisko realizacji usługi szybkiego ładowania pojazdów elektrycznych oraz rozliczenia płatności (możliwość pełnego rozliczenia płatności za pomocą kart płatniczych i urządzeń mobilnych (smartfonów, tabletów, laptopów) poprzez sieć bezprzewodowej telefonii cyfrowej (GSM/3G/4G));
- Rozliczanie usługi biznesowej udostępniania stacji szybkiego ładowania pojazdów elektrycznych pomiędzy JSW S.A. i Operatorem;
- Działanie aplikacji przy braku uprawnień administratora lokalnego stacji roboczej systemu Windows;
- Praca na serwerze terminali (Microsoft Terminal Server wersja serwera 2008 r2 64 bit i nowsze) w zakresie trybu zdalnego pulpitu oraz usługi RemoteAPP;
- Praca na serwerze terminali w zakresie wykorzystania przekierowanych urządzeń PNP (skanery i drukarki);
- Praca w środowisku Active Directory;
- Możliwość eksportu danych wynikowych do jednego z formatów: ODF, XML, XLS (csv), TXT (prosimy o wskazanie formatu) - wymagane przynajmniej CSV (możliwy do eksportu do Word) oraz PDF;
- Praca w przeglądarkach: IE, Chrome;

- Transmisja danych: wyłącznie za pomocą protokołu SSL;
- Usługa musi być realizowana zgodnie ze wszystkimi regulacjami i przepisami obowiązującymi w RP.

Dodatkowo Zamawiający wymaga przedstawienia przez Oferenta:

- Warunków korzystania z oprogramowania wraz z informacją o możliwości wykorzystywania oprogramowania w Spółkach Grupy Kapitałowej Jastrzębskiej Spółki Węglowej;
- Opisu oferowanych funkcjonalności;
- Opisu warunków świadczenia usługi wsparcia wraz z akceptacją parametrów SLA określonych w pkt 1.4 zapytania.

#### 1.4. Warunki utrzymania udostępnionego narzędzia. Parametry dla gwarantowanego poziomu świadczenia usługi (parametry SLA).

Dla świadczenia usługi wsparcia określa się następujące parametry SLA (wymagane):

Czas świadczenia usługi	Czas podjęcia zgłoszenia incydentu (czas reakcji)		Czas rozwiązania incydentu				
	Poziom gwarantowany (w godz.)	Opłata za przekroczenie (za każdą pełną godzinę)	Priorytet niski (w godz.)	Priorytet średni (w godz.)	Priorytet wysoki (w godz.)	Priorytet krytyczny (w godz.)	Opłata za przekroczenie (za każdą pełną godzinę)
24/7	3	10,00 zł netto	30	24	20	12	30,00 zł netto

**Incydent** – rozumie się przez to: każdorazowe zdarzenie związane z działaniem oprogramowania, które powoduje niedostępność, brak możliwości korzystania z funkcjonalności systemu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, bądź obniżenie poziomu, jakości świadczonej usługi będącej przedmiotem Umowy.

**Czas podjęcia zgłoszenia incydentu (Czasie reakcji)** – rozumie się przez to: czas mierzony od momentu przesłania zgłoszenia incydentu do Wykonawcy do momentu podjęcia zgłoszenia Incydentu do realizacji przez Wykonawcę.

**Czas rozwiązania incydentu** - rozumie się przez to: czas mierzony od momentu podjęcia zgłoszenia incydentu do realizacji przez Wykonawcę do momentu Rozwiązania Incydentu i zgłoszenia tego przez Wykonawcę do Zamawiającego.

Pilność (priorytet)	Definicja
Niska	Zgłoszony problem powoduje niewielkie utrudnienia w <b>długim horyzoncie czasowym</b> .
Średnia	Niedostępne są mniej istotne funkcje systemu w <b>średnim horyzoncie czasowym</b> .
Wysoka	Nieemożliwe jest wykonanie koniecznych zadań, funkcjonalności systemu są nieużyteczne w <b>krótkim horyzoncie czasowym</b> .
Krytyczna	Sytuacja wymaga <b>natychmiastowej</b> interwencji ze względu na możliwość wywołania poważnych strat np. całkowita niedostępność newralgicznego modułu systemu.

### 1.5. Opis kosztów

W celu uzyskania podstaw do rzetelnej oceny ofert i doprowadzenia do ich równoważności, złożona oferta winna zawierać koszty zgodnie z **Załącznikiem nr 1**.

## 2. Instrukcja dla Oferenta

### 2.1. Opis sposobu przygotowania ofert

Oferta musi:

- Być opatrzona pieczęcią firmową.
- Posiadać datę sporządzenia.
- Zawierać adres lub siedzibę Oferenta, numer telefonu, numer NIP.
- Być podpisana czytelnie przez Oferenta zgodnie z zasadami reprezentacji.
- Zawierać warunki i termin płatności. Preferowany termin płatności 120 dni, wymagany minimalny termin płatności wynosi 60 dni.
- Być złożona w formie elektronicznej (skan).

Zawartość oferty w kolejności jak poniżej:

- Załącznik nr 1 – Oferta cenowa.
- Załącznik nr 2 – Oświadczenie dotyczące powiązań osobowych oraz kapitałowych.
- Załącznik nr 3 – Oświadczenie Wykonawcy o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu.
- Załącznik nr 4 – Formularz dotyczący warunków RODO.
- Załącznik nr 5 – Wzór umowy.
- Warunki korzystania z oprogramowania z tym zastrzeżeniem, że oprogramowanie może być wykorzystywane w Spółkach Grupy Kapitałowej JSW.
- Warunki świadczenia usługi wsparcia wraz z akceptacją parametrów SLA określonych w pkt 1.4 zapytania;
- Opis oferowanych funkcjonalności.
- Inne dokumenty wg uznania Oferenta.

### 2.2. Zamawiający dopuszcza składanie ofert wariantowych, natomiast nie dopuszcza składania ofert częściowych.

### 2.3. Warunki udziału w postępowaniu

- Posiadanie odpowiednich kwalifikacji i uprawnień oraz doświadczonej kadry informatycznej i technicznej do wykonywania prac będących przedmiotem niniejszego postępowania. Dysponowanie odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania przedmiotu zamówienia.
- Posiadanie własnej platformy operatorskiej spełniającej wymagania określone w pkt 1.3 zapytania ofertowego.
- Posiadanie lub zarządzanie ogólnokrajową platformą informatyczną operatora stacji szybkiego ładowania pojazdów elektrycznych.
- Sytuacja finansowa i ekonomiczna zapewniająca realizację przedmiotu zamówienia.

## 2.4. Okres ważności oferty

Prosimy o określenie okresu ważności oferty. Minimalny okres ważności oferty to 90 dni.

## 2.5. Klauzula ochrony informacji

Oferent zobowiązuje się do traktowania wszelkich informacji wynikających z faktu otrzymania zapytania ofertowego oraz odpowiedzi na niniejsze zapytanie oraz prowadzonych rozmów handlowych za poufne. Ww. informacje mogą być udzielane przez Oferenta jedynie po uzyskaniu pisemnej zgody Advicom Spółka z o.o. na przekazanie takich informacji. W przypadku, jeżeli Oferent, który otrzymał niniejsze zapytanie ofertowe nie zgadza się z powyższymi klauzulami, niniejszy materiał powinien natychmiast zwrócić do Advicom Spółka z o.o., a wszystkie kopie (elektroniczne jak i papierowe) zniszczyć.

Ponadto informujemy, że:

- Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Advicom Spółka z o.o. z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju (44-330) przy ul. Armii Krajowej 56, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy X Wydział Gospodarczy KRS w Gliwicach, pod numerem KRS 0000083839.
- Powołano Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym może Pani/Pan skontaktować się: telefonując pod numer: 32 7002745 od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 15.00, pisząc na adres mailowy: [iod@advicom.pl](mailto:iod@advicom.pl) lub pocztą tradycyjną na adres siedziby Advicom Spółka z o.o.
- Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu:
  - Przeprowadzenia postępowania ofertowego,
  - Zapewnienia kontaktów biznesowych wyłącznie pomiędzy Pani/Pana firmą lub firmą, którą Pani/Pana reprezentuje a Advicom Spółka z o.o
- W przypadku wyboru oferty i zawarcia umowy Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
  - Zawarcia i prawidłowej realizacji umowy,
  - Podatkowych,
  - Tworzenia raportów na rzecz podmiotu dominującego,
  - Dla dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa cywilnego, jeśli takie się pojawią.
- Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest wykonanie umowy, której jest Pani/Pan stroną lub do podjęcia działań na Pani/Pana żądanie przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia ochrony danych) oraz na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) ogólnego rozporządzenia ochrony danych.
- Podanie przez Pani/Pana danych osobowych jest dobrowolne, lecz konieczne do przeprowadzenia postępowania ofertowego i/lub zawarcia i wykonania umowy.
- Ma Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia. W przypadku danych przekazanych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) ogólnego rozporządzenia ochrony danych przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzanych danych.

- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez cały czas trwania umowy oraz po jej ustaniu do czasu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz na potrzeby sprawozdawczości.
- Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być podmioty:
  - Świadczące na naszą rzecz usługi tj. przesyłki kurierskie i Poczta Polska.
  - Jastrzębska Spółka Węglowa S.A. i podmioty powiązane.
  - Doradcy prawni i podatkowi.
- Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich/organizacji międzynarodowych.
- Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany.
- Jeżeli uzna Pani/Pan, że Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane niezgodnie z wymogami prawa, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## 2.6. Miejsce i termin składania ofert

- Oferta powinna być złożona w formie elektronicznej (skan) na adres [oferty@advicom.pl](mailto:oferty@advicom.pl), do dnia 12.11.2018 r. do godz. 12.00.  
**w temacie należy podać: „Postępowanie nr 21/2018”**
- Oferta musi być sporządzona w języku polskim.
- Dla oceny zachowania powyższego terminu znaczenie ma data i godzina wpływu oferty do Zamawiającego.
- Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia ofert niekompletnych lub niespełniających wymagań ofertowych.
- Oferent może przed upływem terminu składania ofert zmienić lub wycofać swoją ofertę.
- W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.

## 2.7. Sposób komunikacji z Zamawiającym

Wszelką korespondencję elektroniczną (mail) związaną z niniejszym zapytaniem należy kierować na adres:

[oferty@advicom.pl](mailto:oferty@advicom.pl)

Pytania Oferentów powinny być zgłaszane najpóźniej do dnia 05.11.2018 r. do godz. 12.00, w formie elektronicznej, w temacie należy podać:

**„Postępowanie nr 21/2018”**

Odpowiedzi na pytania będą udzielane za pomocą poczty elektronicznej.

Zamawiający nie będzie udzielał odpowiedzi w innym trybie, chyba, że sam tak zadecyduje.

## 2.8. Opis kryteriów i sposobu oceny ofert

Kryteriami wyboru są:

- Spełnienie warunków dla wymaganych funkcjonalności;
- Świadczenie usługi wsparcia środowiska informatycznego lub dostępności platformy operatorskiej;
- Doświadczenie w podobnych projektach;
- Warunki rozliczeń pomiędzy JSW S.A. a Dostawcą systemu lub Operatorem usługi biznesowej;
- Cena za realizację zakresu opisanego w pkt 1.3.1;
- Cena za realizację zakresu opisanego w pkt 1.3.2;
- Termin płatności.

W ramach niniejszego zapytania ofertowego Advicom Spółka z o.o. zastrzega sobie prawo swobodnego wyboru ofert do dalszego postępowania uzupełniającego.

## 2.9. Informacja o formalnościach po wyborze oferty

W zawiadomieniu o wyborze oferty najkorzystniejszej Zamawiający poinformuje Wykonawcę o terminie i formie zawarcia umowy.

## 3. Postanowienia końcowe

- Dla potrzeb niniejszego Zapytania **nie mają** zastosowania przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (tj. Dz.U. 2013, poz. 907 z późn. zm.).
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany warunków, odstąpienia bądź unieważnienia postępowania w każdym czasie oraz prawo do niewybrania żadnej ze złożonych ofert bez podawania przyczyny.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo swobodnego wyboru oferty w obrębie wybranych pozycji zapytania.
- Zamawiający zastrzega sobie możliwość prowadzenia dalszych negocjacji z wybranym lub wybranymi Oferentami celem wyboru najkorzystniejszej oferty.
- Za opracowanie lub złożenie oferty nie przysługuje wynagrodzenie, oferta nie podlega zwrotowi.
- W kwestiach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. Dz.U. 2014, poz. 121 z późn. zm.).
- Zamawiający informuje, iż całość praw i obowiązków przysługujących Zamawiającemu w związku z prowadzonym postępowaniem ofertowym może zostać przeniesiona na inny podmiot w Grupie Kapitałowej Jastrzębskiej Spółki Węglowej (cesja) w związku, z czym Oferent składając ofertę w niniejszym zapytaniu ofertowym wyraża zgodę na takie przeniesienie praw i obowiązków. O dokonaniu cesji Zamawiający poinformuje Oferentów, którzy złożyli oferty.

#### **4. Załączniki**

Załącznik nr 1 – Oferta cenowa.

Załącznik nr 2 – Oświadczenie dotyczące powiązań osobowych oraz kapitałowych.

Załącznik nr 3 – Oświadczenie Wykonawcy o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu.

Załącznik nr 4 – Formularz dotyczący warunków RODO.

Załącznik nr 5 – Wzór umowy.

PIECZĘĆ FIRMOWA OFERENTA:

## Oferta cenowa

## w postępowaniu na zakup narzędzia do zarządzania infrastrukturą ładowania pojazdów elektrycznych

W związku z prowadzoną procedurą przetargową oferujemy następujące ceny netto za realizację przedmiotu oferty:

Lp.	Nazwa	Wartość netto	Płatność jednorazowa/miesięczna	Informacje dodatkowe (nazwa, opis, szczegóły, itp.)
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funkcjonalność obsługi informatycznej, umożliwiająca scentralizowane zarządzanie szybkim ładowaniem energii do floty pojazdów podmiotów należących do GK JSW.</li> <li>Funkcjonalność umożliwiająca zebranie informacji o użytkownikach stacji i tworzenie statystyk – ile czasu trwało ładowanie, kiedy, jak często dany pojazd się ładuje itp.</li> <li>Funkcjonalność integracji z systemem księgowym JSW S.A. w celu umożliwienia rozliczeń operacji sprzedaży usługi ładowania pojazdów dla klientów.</li> <li>Funkcjonalność umożliwiająca świadczenie usług na rzecz osób trzecich.</li> </ul> <p><b>Szczegółowy zakres dla ww. funkcjonalności zawarty został w pkt 1.3.1. zapytania ofertowego</b></p>			
2.	<b>Dodatkowe funkcjonalności dla udostępnionego narzędzia określone w pkt. 1.3.2. Zapytania ofertowego</b>			
3.	Świadczenie usługi wsparcia			

Termin płatności ..... od daty wystawienia faktury.

Uwagi:

.....

.....

.....

data i podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy

....., dn. ....

PIECZĘĆ FIRMOWA OFERENTA:

**Oświadczenie dotyczące powiązań osobowych lub kapitałowych**

W odpowiedzi na zapytanie ofertowe w postępowaniu **na zakup narzędzia do zarządzania infrastrukturą ładowania pojazdów elektrycznych.**

Oświadczam(y), że jestem(eśmy) / nie jestem(eśmy)\* powiązany(ni) z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy a wykonawcą, polegające w szczególności na:

1. Uczestniczeniu w spółce, jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
2. Posiadaniu, co najmniej 10 % udziałów lub akcji;
3. Pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
4. Pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

*\*niepotrzebne skreślić*

.....  
data i podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy



....., dn. ....

PIECZĘĆ FIRMOWA OFERENTA:

**Oświadczenie Wykonawcy  
o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu**

Działając w imieniu ..... i będąc należycie upoważnionym do jego reprezentowania oświadczam, że Wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia w postępowaniu **na zakup narzędzia do zarządzania infrastrukturą ładowania pojazdów elektrycznych**, a mianowicie:

- 1) Posiada uprawnienia do wykonywania działalności związanej z zamówieniem,
- 2) Posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz potencjał techniczny, a także dysponuje osobami zdolnymi do wykonania Zamówienia,
- 3) Znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie Zamówienia.

Wykonawca spełnia również warunki wymienione w zapytaniu ofertowym.

.....  
data i podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy

....., dn. ....

PIECZĘĆ FIRMOWA OFERENTA:

Formularz  
dotyczący warunków RODO

Pytanie	Odpowiedź Oferenta TAK/NIE (proszę wpisać właściwe)
Czy jesteście Państwo zobowiązani zgodnie z RODO*, prowadzić rejestr operacji przetwarzania danych osobowych?	
Czy stosują Państwo zatwierdzony kodeks postępowania, o którym mowa w art. 40 RODO*, lub zatwierdzony mechanizm certyfikacji, o którym mowa w art. 42 RODO* lub jakiegokolwiek inny certyfikat? Prosimy o podanie szczegółowych informacji.	(Jeśli TAK, prosimy podać rodzaj certyfikacji)
Czy Państwa firma jest w stanie zapewnić wsparcie w przypadku: (A) sporządzania oceny skutków przetwarzania dla ochrony danych art. 35 RODO*, (B) dokonywania powiadomień o naruszeniu ochrony danych, (C) konsultacji z PUODO (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych) zgodnie z przepisami obowiązującego prawa (Ustawa o Ochronie Danych Osobowych z dnia 10 maja 2018 roku) oraz (D) realizowania praw osób, których dotyczą dane osobowe (prawo do: przenoszenia danych, zapomnienia danych, ograniczenia przetwarzania danych, dostępu do danych, sprostowania danych oraz do wniesienia sprzeciwu)?	(Jeśli TAK, prosimy wypisać dla których punktów)
Czy Państwa firma jest świadoma odpowiedzialności związanej z naruszeniem przepisów dotyczących przetwarzania danych osobowych zgodnie z RODO*?	
Czy Państwa przedsiębiorstwo posiada siedziby poza terytorium UE?	(Jeśli TAK prosimy wpisać dane podmiotu)
Czy zamierzają Państwo korzystać z usług dalszych podmiotów przetwarzających (podprocesorów)?	(Jeśli TAK prosimy uzupełnić dane takich podmiotów i ich lokalizację)

\* Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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 zwanym dalej „RODO”)

.....  
data i podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy

**Umowa**

zawarta w Jastrzębiu-Zdroju, w dniu .....r. pomiędzy:

..... zwaną w dalszej części Umowy **Wykonawcą**, reprezentowaną przez:

1. ....

2. ....

**a**

**ADVICOM Spółka z o.o.** z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju, ul. Armii Krajowej 56, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000083839, o kapitale zakładowym w kwocie 10 235 000 zł, NIP 633-19-81-130, Regon 276202273, zwaną w dalszej części Umowy „**Zamawiający**”, którą reprezentują:

1. ....

2. ....

Zamawiający i Wykonawca dalej łącznie zwani Stronami lub każdy z osobna Stroną.

**§ 1****Przedmiot Umowy**

1. Zamawiający zleca a Wykonawca przyjmuje do wykonania przedmiot Umowy, którym jest świadczenie usługi udostępnienia funkcjonalności do zarządzania infrastrukturą ładowania pojazdów elektrycznych w tym wykonanie integracji trzech stacji szybkiego ładowania pojazdów elektrycznych, których producentem jest firma ABB Sp. z o.o., ze scentralizowaną platformą informatyczną Oferenta, umożliwiającą zarządzanie korporacyjną flotą pojazdów elektrycznych. Szczegółowy opis przedmiotu Umowy stanowi Załącznik nr 1.
2. Stacje szybkiego ładowania, o których mowa w ust 1 zlokalizowane są w:
  - Jastrzębiu-Zdroju, ul. Jana Pawła II 4 - Jastrzębska Spółka Węglowa S.A.;
  - Pawłowicach, ul. Krucza 18 - Jastrzębska Spółka Węglowa S.A. KWK "Pniówek";
  - Knurowie, ul. Dworcowa 1 - Jastrzębska Spółka Węglowa S.A. KWK "Knurów-Szczygłowie" Ruch Knurów.
3. Przedmiot Umowy udostępniony zostanie w terminie ..... od daty zawarcia Umowy.
4. Wykonawca oświadcza, że:
  - a) Posiada niezbędną wiedzę, doświadczenie oraz potencjał organizacyjny zapewniający należyłą i terminową realizację przedmiotu Umowy;
  - b) Zapoznał się z przedmiotem Umowy, miejscem realizacji Umowy i zakresem składających się na niego zadań i nie wnosi uwag, co do tych elementów pod kątem możliwości należytej



- i terminowej realizacji usługi w cenie ofertowej według wymagań Zamawiającego określonych niniejszą Umową;
- c) Posiada praktyczną wiedzę w stopniu umożliwiającym należyłą ocenę zakresu i znaczenia wydawanych decyzji, poleceń, oświadczeń i zmian;
  - d) Przedmiot Umowy został mu przedstawiony przez Zamawiającego w sposób jednoznaczny i wyczerpujący z uwzględnieniem jego zakresu za pomocą dostatecznie dokładnych i zrozumiałych określeń, a składając ofertę Wykonawca uwzględnił wszystkie wymagania i okoliczności mogące mieć wpływ na jej złożenie;
  - e) Posiada wszelkie przewidziane prawem uprawnienia, pozwolenia lub koncesje wymagane do realizacji przedmiotu Umowy.
5. Zamawiający zobowiązuje się do bieżącej współpracy z Wykonawcą w trakcie realizacji Umowy i udzielania mu niezbędnego wsparcia celem należytego i terminowego wykonania zamówienia.
6. Wykonawca będzie wykonywał swoje usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, z zachowaniem należytej staranności wymaganej od profesjonalisty, zgodnie z interesem Zamawiającego i obowiązującymi przepisami prawa oraz zgodnie z przyjętymi zasadami wiedzy technicznej i inżynierskiej i innej, które dotyczą przedmiotu Umowy. We wszystkich sprawach związanych z Umową Wykonawca zawsze będzie chronił interesy Zamawiającego.

## **§ 2**

### **Wynagrodzenie i warunki płatności**

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości:..... zł netto.
2. W związku z wynagrodzeniem jednorazowym Faktura VAT wystawiona zostanie po wykonaniu przedmiotu Umowy potwierdzonego protokołem odbioru bez uwag, stanowiącego podstawę do wystawienia faktury VAT.
3. Wynagrodzenie za świadczenie usług wsparcia funkcjonalności do zarządzania infrastrukturą ładowania pojazdów elektrycznych wynosi: ..... zł netto/miesięcznie, płatność rozpocznie się po podpisaniu protokołu odbioru prac, o którym mowa w ust 2.
4. W przypadku świadczenia usługi wsparcia przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość opłaty za utrzymanie zostanie obliczona proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa była świadczona.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 oraz w ust.3 będzie powiększone o podatek od towarów i usług (VAT), zgodnie ze stawką obowiązującą w dniu wystawienia faktury VAT.
6. Termin płatności faktur VAT wynosi ..... dni od daty jej wystawienia.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zapłaty wynagrodzenia wynikającego z niniejszej Umowy przy wykorzystaniu mechanizmu podzielonej płatności.
8. Należności wynikające z Umowy w tym odsetki, nie mogą być przedmiotem jakiegokolwiek obrotu prawnego (cesja, sprzedaż) bez pisemnej zgody Zamawiającego oraz nie dopuszcza się udzielania pełnomocnictwa inkasowego do ich dochodzenia.

## **§ 3**

### **Odbiory**

1. Zamawiający w terminie ..... dni roboczych (a w przypadku odbioru końcowego – ..... dni roboczych) od dnia zawiadomienia przez Wykonawcę ma możliwość zgłoszenia w formie pisemnej, faksem bądź e-mailem żądania wprowadzenia określonych poprawek.

2. W przypadku zgłoszenia poprawek, o których mowa w ust. powyżej Strony wyznaczają termin ich wprowadzenia, nie dłuższy niż 5 dni roboczych, po czym Wykonawca ponownie zawiadomi Zamawiającego o gotowości do przekazania Utworu lub jego etapu.
3. Z czynności odbioru sporządzony będzie protokół odbioru zawierający wszelkie ustalenia Stron dokonane w toku odbioru, w tym również terminy usunięcia stwierdzonych przy odbiorze wad.
4. W razie nieusunięcia przez Wykonawcę zgłoszonych wad w terminie uzgodnionym, Zamawiający ma prawo, po uprzednim pisemnym wezwaniu Wykonawcy, powierzyć poprawienie lub usunięcie wad innemu wykonawcy, na koszt Wykonawcy.
5. Wydłużenie terminu realizacji przedmiotu Umowy nie wpłynie na wysokość wynagrodzenia Wykonawcy, z wyjątkiem przypadku, jeżeli wydłużenie terminu realizacji przedmiotu Umowy wynika z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
6. Przez dni robocze na potrzeby niniejszej Umowy przyjmuje się, że są to dni od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00-15.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

#### **§ 4**

##### **Kary umowne**

1. Obowiązującą formą odszkodowania za nienależyte wywiązanie się z Umowy będą kary umowne.
2. Zamawiający ma prawo naliczania kar umownych:
  - a) Z tytułu niedotrzymania terminu wynikającego z § 1 ust. 3 Umowy w wysokości 3% wynagrodzenia brutto wynikającego z Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
  - b) Z tytułu niedotrzymania gwarantowanych poziomów świadczenia usług w kwocie wynikającej z załącznika nr 2 za każdą pełną godzinę opóźnienia;
  - c) Z tytułu nieusunięcia w terminie stwierdzonych wad przy odbiorze w wysokości 3% wynagrodzenia brutto wynikającego z Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
  - d) Za odstąpienie od Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 10% wynagrodzenia brutto wynikającego z § 2 ust. 1 Umowy.
3. Wykonawca ma prawo naliczenia kary umownej:
  - a) Za odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego w wysokości 10% wynagrodzenia brutto wynikającego z § 2 ust. 1 Umowy.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w każdym czasie, w szczególności, gdy:
  - a) Wykonawca uporczywie lub rażąco nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań wynikających z Umowy;
  - b) Wykonawca podzleca usługi bez zgody Zamawiającego;
  - c) Wystąpił jakiegokolwiek brak zdolności utrudniający wykonanie Umowy.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn, o których mowa w ust. 4 powyżej, Wykonawcy nie przysługuje prawo do dochodzenia jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu.
6. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i powinno zawierać uzasadnienie.
7. W przypadku zwłoki w realizacji przedmiotu Umowy wynikających z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego termin realizacji prac wydłuża się odpowiednio, przy czym Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego, z odpowiednim wyprzedzeniem, o wystąpieniu takich okoliczności.
8. Strony zastrzegają sobie prawo do odszkodowania uzupełniającego, przewyższającego wysokość kar umownych, do wysokości poniesionej szkody.

9. Kara umowna winna być zapłacona w terminie 10 dni od daty wystąpienia przez drugą Stronę, z żądaniem zapłaty kary.
10. Wykonawca zobowiązuje się wobec Zamawiającego do spełnienia wszelkich roszczeń wynikłych z tytułu nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, na podstawie obowiązujących przepisów Kodeksu Cywilnego.
11. Zapłata kar umownych wynikających z ust. 2 a) nie zwalnia Wykonawcy z realizacji przedmiotu Umowy.
12. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącania naliczonych kar umownych z wynagrodzenia należnego Wykonawcy.

## **§ 5**

### **Koordynatorzy stron**

1. Osoba odpowiedzialna za realizację Umowy ze strony Wykonawcy:

.....

2. Osoba odpowiedzialna za realizację Umowy ze strony Zamawiającego:

.....

## **§ 6**

### **Poufność**

1. Strony zobowiązują się wzajemnie, w okresie obowiązywania niniejszej Umowy oraz po jej zakończeniu do zachowania w poufności wszelkich informacji, jakie uzyskały w związku z wynegocjowaniem, zawarciem, wykonaniem, realizacją i rozwiązaniem Umowy, co do których, mogą powziąć podejrzenie, iż są poufnymi informacjami lub, że jako takie są traktowane przez drugą Stronę, albo zostały określone przez tę Stronę jako poufne.
2. Strony zobowiązują się do zachowania poufności w szczególności informacji odnośnie sprzętu, infrastruktury informatycznej, procedurach biznesowych stosowanych przez drugą Stronę, informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej Strony oraz do dołożenia szczególnej staranności w celu ochrony danych stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej Strony i zapewnienie takich warunków przetwarzania danych, aby uniemożliwić dostęp do wykorzystywanych informacji osobom nieupoważnionym w czasie realizacji Umowy oraz po jej zakończeniu.
3. W razie jakichkolwiek wątpliwości, co do charakteru danej informacji, przed jej ujawnieniem lub uczynieniem dostępną, Strona zwróci się do drugiej Strony o wskazanie czy informację tą ma traktować, jako poufną, a do czasu uzyskania odpowiedzi drugiej Strony, będzie traktować daną informację, jako poufną.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo upubliczniania informacji przedstawionych w Umowie na potrzeby tworzenia raportów przekazywanych do publicznej wiadomości przez podmiot dominujący - Jastrzębską Spółkę Węglową S.A., w związku z notowaniem papierów wartościowych Jastrzębskiej Spółki Węglowej S.A. na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo przekazywania informacji przedstawionych w Umowie uprawnionym doradcom w szczególności prawnym i podatkowym, a także podmiotom działającym w Grupie Kapitałowej Jastrzębskiej Spółki Węglowej.

6. W przypadku każdego naruszenia zasad poufności, o których mowa w niniejszym paragrafie, Strona naruszająca zapłaci drugiej Stronie każdorazowo (za każdy pojedynczy przypadek naruszenia) karę umowną w wysokości 100 000,00 (słownie: sto tysięcy) zł.
7. Każda ze Stron jest upoważniona do dochodzenia odszkodowania przewyższającego zastrzeżoną karę umowną na zasadach ogólnych, bez względu na przewidziane Umową limity odpowiedzialności.

## **§ 7**

### **Siła wyższa**

1. Strony nie będą odpowiedzialne za niewykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli udowodnią, że niewykonanie zostało spowodowane wydarzeniem będącym poza ich kontrolą oraz że w chwili zawarcia Umowy niemożliwe było przewidzenie wydarzenia i jego skutków (Siła wyższa).
2. W szczególności za wydarzenie określone w punkcie poprzednim uznaje się:
  - a) wojnę, zamieszki, akty sabotażu,
  - b) katastrofy naturalne takie jak silne burze, powodzie, zniszczenia przez piorun,
  - c) wybuchy, pożar, zniszczenie maszyn lub instalacji,
  - d) akty władzy o charakterze powszechnym,oraz wszelkie skutki wyżej opisanych zdarzeń.
3. Strona, dotknięta działaniem Siły Wyższej bezzwłocznie powiadomi drugą Stronę na piśmie o zaistnieniu takiej sytuacji. W takim zawiadomieniu Strona dotknięta wskaże zobowiązania umowne, których nie będzie w stanie zrealizować z powodu zaistnienia zdarzenia Siły Wyższej oraz okres, w ciągu którego nie będzie w stanie zrealizować ciężących na niej zobowiązań.
4. Jeżeli z informacji przesłanych przez Stronę, dotkniętą działaniem Siły Wyższej, wynika, że nie będzie ona w stanie zrealizować zobowiązań wynikających z Umowy przez okres czasu dłuższy niż jeden miesiąc, druga Strona może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od doręczenia Stronie dotkniętej działaniem Siły Wyższej pisemnego wypowiedzenia.

## **§ 8**

### **Etyka biznesu**

1. Grupa JSW, w której skład wchodzi Zamawiający, prowadzi działalność z poczuciem odpowiedzialności za skutki swojego działania oraz stosuje jednolite standardy w ocenach etycznego postępowania pracowników i osób trzecich, poszanowania praw człowieka, przestrzegania praw pracowniczych oraz poszanowania środowiska naturalnego zgodnie z wdrożoną i stosowaną *Strategią Zrównoważonego Rozwoju Grupy JSW na lata 2017-2020*.
2. Grupa JSW dba o poszanowanie praw człowieka w ramach całego łańcucha wartości, w tym w łańcuchu dostaw. W duchu społecznej odpowiedzialności za całość życia zbiorowego oraz w trosce o wspólne dobro Grupa JSW podejmuje działania związane z dbałością o przestrzeganie norm i przepisów w prowadzonej działalności, uwzględniając koncepcję Społecznej Odpowiedzialności Biznesu (CSR). Grupa podejmuje działania związane z kształtowaniem właściwych relacji gospodarczych oraz społecznych.
3. Grupa JSW w swoich działaniach dąży do stworzenia środowiska pracy opartego o wzajemny szacunek oraz tolerancję, zapewnia ochronę danych osobowych i dyskrecję wszystkim osobom, które zdecydują się zgłosić podejrzenie naruszenia Grupie JSW zasad wyrażonych w „Kodeksie etyki Grupy JSW”. Z treścią „Kodeksu etyki Grupy JSW” można się zapoznać na stronie <https://www.jsw.pl/odpowiedzialny-biznes/kodeks-etyki-grupy-jsw/>.

4. Wykonawca niniejszym oświadcza, że zapoznał się jak również oświadcza, że jego podwykonawcy oraz wszelkie inne osoby przy pomocy, których wykonuje Umowę zapoznali się z „Kodeksem etyki Grupy JSW” oraz zobowiązuje się do przestrzegania standardów w nim zawartych. Wykonawca zobowiązuje się jednocześnie do działań zgodnie z powszechnie akceptowanymi na świecie zasadami etycznego i odpowiedzialnego zachowania, włączywszy te dotyczące praw człowieka, ochrony środowiska naturalnego, zrównoważonego rozwoju i zwalczania korupcji, co w szczególności oznacza, że:
- a) Wykonawca bierze na siebie odpowiedzialność za tworzenie środowiska pracy wolnego od wszelkiego rodzaju dyskryminacji oraz zachowań charakteryzujących się jakiegokolwiek typu przemocą skierowaną przeciwko osobom.
  - b) Wszyscy pracownicy Wykonawcy są traktowani sprawiedliwie i z szacunkiem przez przełożonych, podwładnych i kolegów.
  - c) Wykonawca zapewnia swoim pracownikom bezpieczne środowisko pracy i zobowiązuje się do ciągłej aktualizacji środków zabezpieczających przed wypadkami oraz ścisłego przestrzegania odpowiednich przepisów we wszystkich miejscach, gdzie prowadzi swoją działalność.
  - d) Wszyscy pracownicy Wykonawcy są odpowiedzialni za bezwzględne przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy. Zobowiązani są również do odpowiedniego używania przydzielonego im sprzętu przy wykonywaniu niebezpiecznych prac, do przekazywania swym kolegom i podwładnym wiedzy z zakresu bezpieczeństwa pracy oraz zachęcania do stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa.
  - e) Wykonawca nie korzysta z pracy dzieci, pracy przymusowej i pracy niewolniczej.
  - f) Wykonawca zobowiązuje się do powstrzymania od jakichkolwiek działań uznawanych za nieuczciwą konkurencję i zobowiązuje się do dbałości o przestrzeganie norm prawnych dotyczących ochrony zasad konkurencyjności.
  - g) Wykonawca nie będzie dokonywał przekupstwa wobec władz i urzędników państwowych oraz zakazuje swoim pracownikom dokonywania i otrzymywania od osób trzecich nienależnych opłat jakiegokolwiek rodzaju, prezentów, datków czy przysług nieobjętych zwyczajową działalnością rynkową, lub które, ze względu na swą wartość, charakter bądź okoliczności, mogą wpłynąć na rozwój stosunków handlowych, urzędowych i zawodowych, w których uczestniczy firma.
  - h) Wykonawca gwarantuje poszanowanie poufności posiadanych danych dotyczących podmiotów trzecich.
  - i) Wykonawca zobowiązuje się do dbałości o poszanowanie środowiska naturalnego przy wykonywaniu swojej działalności oraz do ograniczenia do minimum ewentualnych skutków tej działalności dla środowiska.
  - j) Wykonawca zobowiązuje się do poszanowania praw lokalnych społeczności, dobrosąsiedzkich stosunków i zasad współżycia społecznego, w tym poszanowania ich specyfiki, dziedzictwa oraz spuścizny kulturowej.
5. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić zgodność działań z powyższymi zasadami i na żądanie Zamawiającego, Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o stosowanych procedurach.

## § 9

### Postanowienia końcowe

1. Umowa wchodzi w życie z dniem .....

2. Każdej ze stron może rozwiązać niniejszą Umowę z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Właściwym do rozpoznania sporów wynikłych na tle realizacji niniejszej Umowy jest Sąd właściwy miejscowo według siedziby Zamawiającego.
5. Zmiana postanowień niniejszej Umowy może nastąpić za zgodą Stron wyrażoną na piśmie, pod rygorem bezskuteczności.
6. Niniejszą Umowę sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Zamawiający**

**Wykonawca**

RADCA PRAWNY  
  
Grzegorz Miśkiewicz

## Załącznik nr 1 Umowy

Załącznik zostanie uzupełniony po dokonaniu wyboru  
najkorzystniejszej oferty do realizacji i poczynionych uzgodnieniach z oferentem

## Załącznik nr 2 Umowy

**Parametry dla gwarantowanego poziomu świadczenia usługi (parametry SLA)**  
Dla świadczenia usługi wsparcia określa się następujące parametry SLA (wymagane):

Czas świadczenia usługi	Czas podjęcia zgłoszenia incydentu (czas reakcji)		Czas rozwiązania incydentu				
	Poziom gwarantowany (w godz.)	Opłata za przekroczenie (za każdą rozpoczętą godzinę)	Priorytet niski (w godz.)	Priorytet średni (w godz.)	Priorytet wysoki (w godz.)	Priorytet krytyczny (w godz.)	Opłata za przekroczenie (za każdą rozpoczętą godzinę)
24/7	3	10,00 zł netto	30	24	20	12	30,00 zł netto

**Incydent** – rozumie się przez to: każdorazowe zdarzenie związane z działaniem oprogramowania lub też sprzętu, które powoduje niedostępność, brak możliwości korzystania z funkcjonalności systemu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, bądź obniżenie poziomu, jakości świadczonej usługi będącej przedmiotem Umowy.

**Czas podjęcia zgłoszenia incydentu (Czasie reakcji)** – rozumie się przez to: czas mierzony od momentu przesłania zgłoszenia incydentu do Wykonawcy do momentu podjęcia zgłoszenia Incydentu do realizacji przez Wykonawcę.

**Czas rozwiązania incydentu** - rozumie się przez to: czas mierzony od momentu podjęcia zgłoszenia incydentu do realizacji przez Wykonawcę do momentu Rozwiązania Incydentu i zgłoszenia tego przez Wykonawcę do Zamawiającego

Pilność (priorytet)	Definicja
Niska	Zgłoszony problem powoduje niewielkie utrudnienia w <b>długim horyzoncie czasowym</b> .
Średnia	Niedostępne są mniej istotne funkcje systemu w <b>średnim horyzoncie czasowym</b> .
Wysoka	Nieemożliwe jest wykonanie koniecznych zadań, funkcjonalności systemu są nieużyteczne w <b>krótkim horyzoncie czasowym</b> .
Krytyczna	Sytuacja wymaga <b>natychmiastowej</b> interwencji ze względu na możliwość wywołania poważnych strat np. całkowita niedostępność newralgicznego modułu systemu.

