

## Regulamin korzystania z usług Portalu e-Uслуг SMARTPZP

wer. 1.5.2018\_20032018<sup>1</sup>

### § 1 Postanowienia ogólne

1. **Regulamin** określa zasady świadczenia przez *PortalPZP* usługi Portal e-Uслуг SMARTPZP polegającej na:
  - a. udostępnianiu **Zamawiającym** – na okres abonamentu – oprogramowania komputerowego (**Oprogramowania**) do obsługi komunikacji w formie elektronicznej pomiędzy **Zamawiającym** a **Wykonawcą** w rozumieniu przepisów **Ustawy Prawo zamówień publicznych** oraz **Rozporządzenia**,
  - b. udostępnianiu Zamawiającym usługi pomocy technicznej świadczonego drogą mailową lub telefoniczną dotyczącego obsługi Oprogramowania
  - c. udostępniania Zamawiającym wsparcia merytorycznego (prawnego) w obszarze **Ustawy Prawo zamówień publicznych**,
  - d. udostępnianiu na żądanie **Zamawiającego** odpłatnej usługi wsparcia dla **Wykonawców** świadczonego drogą telefoniczną dotyczącego obsługi **Oprogramowania**;
2. Korzystanie z **Oprogramowania** warunkowane jest zaakceptowaniem przez **Zamawiającego** warunków **Regulaminu** oraz podpisaniem przez osobę upoważnioną do reprezentacji **Zamawiającego Umowy o świadczenie usług elektronicznych**.
3. Niniejszy **Regulamin** jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm. – dalej Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).

### § 2 Definicje

1. **Regulamin** – niniejszy regulamin, określający zasady świadczenia usługi **Serwisu** internetowego polegającej na

---

<sup>1</sup> W związku z oświadczeniem UZP: <https://www.uzp.gov.pl/aktualnosci/kolejny-krok-do-e-zamowien-publicznych> stwierdzającego, że „[...] trwają prace nad stworzeniem centralnej, ogólnodostępnej platformy zakupowej” smartPZP umożliwia odstąpienie od abonamentu rocznego w momencie zapewnienia przez UZP lub Ministerstwo Cyfryzacji ze zwrotem proporcjonalnej wartości abonamentu.

- a.** udostępnianiu **Zamawiającym** na okres abonamentu **Oprogramowania** komputerowego do obsługi komunikacji w formie elektronicznej pomiędzy **Zamawiającym** a **Wykonawcą** oraz usługi archiwum elektronicznego w rozumieniu przepisów **Ustawy Prawo zamówień publicznych** oraz **Rozporządzenia** oraz udzielaniu w tym okresie pomocy technicznej dotyczącej korzystania z tego oprogramowania;
  - b.** udostępnianiu **Zamawiającym** w okresie abonamentu wsparcia merytorycznego w zakresie **Ustawy Prawo Zamówień Publicznych**
  - c.** udostępnianiu na żądanie **Zamawiającego** odpłatnej usługi wsparcia dla **Wykonawców** świadczonego drogą telefoniczną dotyczącego obsługi **Oprogramowania (Hotline SMARTPZP)**;
- 2. Umowa o świadczenie usług elektronicznych** zawierana pomiędzy **Zamawiającym** a **PortalPZP** podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentacji **Zamawiającego** w jednej z dwóch poniższych form:

  - a.** elektronicznie przy pomocy użyciu podpisu elektronicznego weryfikowanego przy użyciu kwalifikowanego certyfikatu, następnie przesłana na adres elektroniczny biuro@portalpzp.pl lub
  - b.** pisemnie, następnie przesłana za pomocą operatora pocztowego za potwierdzeniem odbioru do **PortalPZP** na adres:

Portal PZP Sp. z o.o.  
Biuro Warszawa  
ul. Bonifraterska 17  
00-203 Warszawa

- 3. Ustawa Prawo zamówień publicznych** – aktualne na dany dzień brzmienie przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. *Prawo zamówień publicznych* (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579);
- 4. Rozporządzenie** - rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 27 czerwca 2017 r. w sprawie użycia środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego oraz udostępniania i przechowywania dokumentów elektronicznych
- 5. Serwis** – serwis internetowy (usługa udostępniania Oprogramowania w trybie System as a Service SAAS) prowadzony przez **Portal PZP Sp. z o.o.**
- 6. Postępowanie** – tryb udzielania przez **Zamawiającego** zamówienia publicznego zgodnie z przepisami **Ustawy Prawo zamówień publicznych** z uwzględnieniem wymogów **Rozporządzenia**. W ramach Postępowania komunikacja elektroniczna pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą może być w pełnym zakresie lub w zakresie przekazywania oświadczenia JEDZ (Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia). Zamawiający uruchamiając Postępowanie wybiera tryb postępowania wspierającego pełną komunikację elektroniczną lub uruchamia postępowanie w trybie „tylko JEDZ”, która udostępnia funkcjonalność przesyłania JEDZa w wersji elektronicznej.
- 7. Postępowanie regulaminowe** – tryb udzielania przez **Zamawiającego** zamówienia publicznego, którego wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro,
- 8. Oprogramowanie** (Oprogramowanie SMARTPZP) – program komputerowy w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994r. *o prawie autorskim i prawach pokrewnych* (Dz. U. z 1994r., Nr. 24, poz. 83, z późn. zm.), służące do obsługi komunikacji pomiędzy **Zamawiającym** a

wykonawcą w trakcie **Postępowania** lub **Postępowania regulaminowego** o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez **Zamawiającego**, udostępniane przez **PortalPZP** w ramach usługi świadczonej na podstawie **Regulaminu**.

9. **Asysta** – wsparcie techniczne **Zamawiającego** w zakresie korzystania z **Oprogramowania**.
10. **Wsparcie prawne** – pomoc prawna w zakresie **Ustawy Prawo zamówień publicznych** udzielana przez specjalistów **PortalPZP**.
11. **Hotline SMARTPZP** - wsparcie techniczne **Wykonawcy** świadczone drogą telefoniczną dotyczące obsługi **Oprogramowania**;
12. **PortalPZP** (Organizator) – organizator **Serwisu**, tj. spółka PortalPZP sp. z o.o. działająca pod adresem Oddziału w Warszawie ul. Bonifraterska 17, 00-203 Warszawa.
13. **Usługa** – usługa świadczona przez **PortalPZP** na rzecz **Zamawiającego** na podstawie **Regulaminu i Umowy o świadczeniu usług elektronicznych**.
14. **Zamawiający** – zobowiązany do stosowania przepisów **Ustawy Prawo zamówień publicznych** podmiot korzystający z usług **Serwisu** na podstawie niniejszego **Regulaminu** oraz podpisanej **Umowy o świadczenie usług elektronicznych**.
15. **Konta Użytkownika Zamawiającego** – indywidualne, elektroniczne konta w ramach **Serwisu** aktywowane dla **Zamawiającego** w celu umożliwienia korzystania przez Niego z usług **Serwisu**.
16. **Wykonawca** – podmiot ubiegający się o pozyskanie zamówienia publicznego korzystający z **Serwisu** celem elektronicznej komunikacji z **Zamawiającym** zgodnie z przepisami **Ustawy Prawo zamówień publicznych** wraz z wymogami **Rozporządzenia**.
17. **Konta Użytkownika Wykonawcy** - indywidualne, elektroniczne konta w ramach **Serwisu** stworzone samodzielnie przez **Wykonawcę** w celu umożliwienia korzystania przez niego z usług **Serwisu** w **Postępowaniach** oraz **Postępowaniach regulaminowych** przeprowadzanych przez **Zamawiających**.
18. **Płatność Abonamentowa** – forma płatności abonamentu przez **Zamawiającego** za **Usługę** świadczoną przez **PortalPZP**, polegająca na opłacie „z góry” na podstawie faktury VAT wystawionej przez **PortalPZP** za roczny okres korzystania przez **Zamawiającego** z **Serwisu** zgodnie z zamówioną **Opcją Serwisu**.
19. **Opcja Serwisu** – określony w **Cenniku** zakres świadczonej **Usługi**.
20. **Cennik** – załącznik do **Regulaminu**, będący jego integralną częścią na dzień jego akceptacji, zawierający:
  - a. wykaz możliwych do wyboru przez **Zamawiającego** zakresów świadczonej **Usługi** wraz z kosztami **Płatności Abonamentowej** i **Płatności Uzupełniającej** ponoszonej przez **Zamawiającego** w zależności od wybranej **Opcji Serwisu**,
  - b. wykaz opłat ponoszonych przez **Wykonawcę** w ramach usługi **Hotline SMARTPZP**
21. **PortalPZP** jest uprawnione do zmiany **Cennika**, przy czym w trakcie **Okresu Abonamentowego** obowiązuje wersja cennika z dnia podpisania **Regulaminu**, chyba że **Zamawiający** i **PortalPZP** uzgodnią w sposób pisemny inaczej.
22. **Płatność Uzupełniająca** – forma płatności dodatkowej w stosunku do **Płatności Abonamentowej** za zakres **Usługi** wynikający z wskazanej przez **Zamawiającego** **Opcji Serwisu**. **Płatność Uzupełniająca** jest dokonywana na podstawie faktury VAT wystawianej przez **PortalPZP** po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, w którym wystąpiła realizacja tego zakresu **Usługi**, którego dotyczy płatność.

- 23. Okres Abonamentowy** – okres od momentu aktywowania przez PortalPZP Usługi dla Zamawiającego do 30 kwietnia 2019 r. lub okres 12 miesięcy od momentu aktywowania przez **PortalPZP Usługi** dla **Zamawiającego** jeśli Umowa z PortalPZP została zawarta po dniu 30 kwietnia 2018 r. Aktywacja **Usługi**, rozumiane jako wdrożenie i uruchomienie dla **Zamawiającego**, następuje w terminie 10 **Dni Roboczych** od momentu odbioru przez **PortalPZP** podpisanej przez upoważnioną przez **Zamawiającego** osobę **Umowy o świadczenie usług elektronicznych**. Aktywowanie usługi zostanie potwierdzone przez Operatora poprzez przesłanie na adres mailowy wskazany w Umowie o Świadczenie Usług drogą elektroniczną raportu z uruchomienia Usługi według parametrów określonych przez Zamawiającego. Jeżeli osoba wskazana w **Umowie o świadczenie usług drogą elektroniczną** nie wniesie zastrzeżeń (mailowo lub pisemnie) do uruchomienia usługi w ciągu 3 Dni Roboczych od przekazania raportu z uruchomienia Usługi uznaje się że aktywacja usługi jest skuteczna, W okresie od 01.12.2017 do 30.04.2018 **Zamawiający** może skrócić **Okres Abonamentowy** w przypadku dostarczenia przez Urząd Zamówień Publicznych lub Ministerstwo Cyfryzacji bezpłatnej dla Zamawiającego platformy zakupowej e-Usług zapewniającej zgodność z **ustawą PZP i Rozporządzeniem**.
- 24. Dni Robocze** - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 25. Godziny Robocze** – każda godzina w **Dni Robocze** w okresie od 6.00 do 20.00.
- 26. Okno serwisowe** – przerwa techniczna potrzebna do aktualizacji aplikacji przeznaczona na prace serwisowe w Dni Robocze okresie w godzinach od 23:00 do 01:10

### **§ 3 Oprogramowanie SMARTPZP**

- 1. PortalPZP** oświadcza, że dysponuje prawem do **Oprogramowania** SMARTPZP w zakresie niezbędnym do uruchomienia **Serwisu** i świadczenia **Usługi**
- 2. Oprogramowanie** SMARTPZP oraz poszczególne elementy w nim użyte są objęte ochroną wynikającą z ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o *prawie autorskim i prawach pokrewnych* (Dz. U. z 2006 r. Nr. 90, poz. 631 z późn. zm.). Korzystanie z Serwisu nie oznacza nabycia przez Zamawiającego lub Użytkownika jakichkolwiek praw do dóbr niematerialnych w postaci utworów w nim zawartych w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Zamawiający lub Użytkownik może korzystać z tych utworów jedynie w zakresie dozwolonym w ustawie o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
- 3. SMARTPZP** nie rości sobie praw własności intelektualnej do treści wpisywanej przez **Użytkowników** w **Serwisie**.
- 4. Zamawiający** wyraża zgodę na wykorzystania danych wprowadzonych do **Systemu**, które nie mają charakteru tajemnicy przedsiębiorstwa, do zasilania przez **PortalPZP** hurtowni danych w celu prowadzenia analiz, statystyk oraz tworzenia raportów. **Zamawiający** wyraża zgodę na powoływanie się przez **PortalPZP** na fakt korzystania przez Zamawiającego z **Usług** w celach marketingowych, reklamowych oraz w celach handlowych poprzez powołanie się na nazwę **Zamawiającego**.

5. W ramach zawartej **Umowy o świadczenie usług elektronicznych, PortalPZP** udziela **Zamawiającemu** odpłatnej i niewyłącznej licencji na korzystanie z **Oprogramowania** zgodnie z jego przeznaczeniem i tylko i wyłącznie na okres trwania abonamentu i tylko i wyłącznie w ramach korzystania z **Serwisu**. Powyższa licencja uprawnia **Zamawiającego** do tymczasowego zwielokrotnienia **Oprogramowania** poprzez jego wyświetlanie oraz stosowanie w celu przeprowadzania przez **Zamawiającego Postępowań** na udzielenie zamówienia publicznego zgodnie z wymogami **Ustawy Prawo zamówień publicznych** oraz **Rozporządzenia**.
6. **Zamawiającemu** nie przysługuje prawo odpłatnego lub nieodpłatnego udostępniania **Oprogramowania** osobom trzecim za wyjątkiem jego udostępniania **Wykonawcom** w zakresie niezbędnym do realizacji **Postępowań** zgodnie z wymogami **Ustawy Prawo Zamówień Publicznych** i **Rozporządzenia** oraz **Postępowań regulaminowych**.
7. **Umowa o świadczenie usług elektronicznych** zawarta zostaje na czas jednego (1) okresu abonamentowego, w tym na ten sam okres zostaje udzielona licencja na korzystanie z **Oprogramowania**.
8. **Umowa o świadczenie usług elektronicznych** ulega przedłużeniu na kolejny okres jednego (1) Okresu Abonamentowego, rozpoczynający się po upływie dotychczasowego okresu obowiązywania umowy, automatycznie lub w przypadku przesłania przez Zamawiającego oświadczenia o przedłużeniu Umowy w sposób określony w §2 punkt 2, zgodnie z zawartą Umową o świadczenie usług drogą elektroniczną.
9. Warunki opisane w niniejszym ustępie nie mają zastosowania w przypadku zawarcia **Umowy** na czas dłuższy niż okres abonamentowy, co dopuszczalne jest na podstawie indywidualnych pisemnych uzgodnień pomiędzy **PortalPZP** a **Zamawiającym**.
10. **PortalPZP** oświadcza, że **Oprogramowanie** zawiera biblioteki pochodzące z tzw. otwartego oprogramowania (biblioteki open source). Biblioteki zostały załączone do **Oprogramowania** oraz są rozpowszechniane w ramach **Oprogramowania** zgodnie z warunkami licencji określającymi zasady ich eksploatacji.
11. **PortalPZP** oświadcza, że **Oprogramowanie SmartPZP** zostanie prawidłowo zintegrowane z Systemem e-Zamówienia wdrożonym przez Ministerstwo Cyfryzacji.

#### § 4 Warunki świadczenia Usługi

1. **Umowa o świadczenie usług elektronicznych** zawierana jest w przypadku jej pierwszego uruchomienia w momencie aktywowania przez **PortalPZP** dla **Zamawiającego Usługi**. W przypadku przedłużenia okresu świadczenia Usług na kolejny **Okres Abonamentowy, Umowa o świadczenie usług elektronicznych** zawarta jest od momentu końca poprzedniego **Okresu Abonamentowego** lub powiadomienia o przedłużeniu **Umowy** przekazanego przez **Zamawiającego** do **PortalPZP** stosując procedurę komunikacji opisaną w §2 punkt 2 tj. jak dla zawarcia **Umowy**.
2. Powyższy zapis nie dotyczy **Zamawiających**, którzy na podstawie indywidualnego uzgodnienia z **PortalPZP** zawarli **Umowę o świadczenie usług elektronicznych** na indywidualnie zdefiniowany **Okres Abonamentowy**.
3. W przypadku udostępnienia przez Urząd Zamówień Publicznych lub Ministerstwo ds. Cyfryzacji zakupowej platformy e-Usług spełniającej wymagania Ustawy PZP i Rozporządzenia w terminie do 30 kwietnia 2018 r., Zamawiający ma prawo do

wypowiedzenia Umowy na świadczenie usług do dnia 30 kwietnia 2018 r. ze skutkiem na dzień 1 maja 2018 r., ze zwrotem niewykorzystanej **Płatności Abonamentowej** netto obliczonej jako iloraz liczby miesięcy w których **Zamawiający** korzystał z **Serwisu** przez łączną liczbę miesięcy w **Okresie Abonamentowym** przemnożoną przez wysokość **Płatności Abonamentowej** netto.

4. Opisane powyżej wypowiedzenie Umowy na świadczenie usług musi nastąpić w formie pisemnej poprzez przesłanie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wypowiedzenia podpisanego przez osobę upoważnioną do reprezentacji **Zamawiającego**.
5. Zwrot niewykorzystanej Płatności Abonamentowej nastąpi w ciągu 30 dni od otrzymania pisemnego, skutecznego wypowiedzenia Umowy na świadczenie Usług.
6. W przypadku zakończenia realizacji **Okresu Abonamentowego** bez jego dalszego przedłużenia, **PortalPZP** zobowiązuje się udostępnić wszystkie dane **Zamawiającego** tj. dane dotyczące postępowań, ofert, wniosków, użytkowników oraz plików zgromadzonych w trakcie trwania Umowy w sposób ustandaryzowany tj. dane bazodanowe zostaną przekazane w postaci plików XML a pliki zgodzomodne w trakcie trwania Umowy w postaci plików umieszczonych w odpowiednich katalogach pozwalających na ich prawidłową identyfikację. Dane zostaną udostępnione w ciągu 14 dni od daty zakończenia Umowy.
7. **Zamawiający** zobowiązany jest do ochrony **Kont Użytkowników Zamawiającego** przed użyciem przez osoby niepowołane. **PortalPZP** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z udostępniania przez **Użytkownika Zamawiającego** osobom trzecim swojego dostępu do **Konta Użytkownika Zamawiającego**.
8. Korzystanie z **Serwisu** możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta **Zamawiający** i **Wykonawca** następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - a. przeglądarka internetowa Internet Explorer 11, Chrome ver. 45 i późniejsze, Firefox ver. 54 i późniejsze lub Opera w ver. 37 i późniejsze,
  - b. zainstalowane środowisko Java w wersji min. 1.8 (jre)
  - c. w przypadku przeglądarek Chrome i Firefox należy doinstalować dodatek do przeglądarki Szafir SDK Web
  - d. instalacja oprogramowania SzafirHost w systemie operacyjnym
  - e. system operacyjny Windows 7 i późniejszeDla **Zamawiającego** wymagane jest posiadanie przez co najmniej 3 uprawnionych pracowników podpisu elektronicznego kwalifikowanego służącego do autentykacji i podpisu oraz certyfikatu komercyjnego służącego do odszyfrowania komisijnego ofert.
9. Udostępnienie **Zamawiającemu Oprogramowania SMARTPZP** następuje na infrastrukturze informatycznej **PortalPZP** (on-line), na której **Oprogramowanie** to jest zainstalowane, a **Zamawiającemu** nie przysługuje prawo pobrania (zwielokrotnienia trwałego) **Oprogramowania** oraz jego zainstalowania na innym serwerze bez pisemnego (pod groźbą nieważności) uzgodnienia z PortalPZP.
10. W **Okresie Abonamentu Zamawiającemu** przysługuje prawo korzystania z **Asysty** obejmującej wsparcie techniczne w kwestiach dotyczących korzystania z **Oprogramowania**, polegające na doradztwie telefonicznym i e-mailowym w tym przedmiocie. Zakres **Asysty** określony jest przez **Zamawiającego** poprzez wskazanie odpowiedniej opcji w **Cenniku**.

11. W **Okresie Abonamentu Zamawiającemu**, który skorzystał z **Opcji Serwisu** obejmującej **Wsparcie Prawne** przysługuje prawo do korzystania z porad specjalistów **PortalPZP** w zakresie określonym w **Cenniku**.
12. **PortalPZP** zobowiązuje się do udostępniania dla **Zamawiających w Dni Robocze** w godzinach 8-18 technicznej infolinii telefonicznej dostępnej pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej <https://smartpzp.pl>. Koszt połączenia określa taryfa operatora połączenia telefonicznego **Zamawiającego**
13. **PortalPZP** zobowiązuje się do udostępniania dla **Zamawiających w Dni Robocze** w godzinach 10-14 infolinii telefonicznej dla świadczenia **Wsparcia Prawnego** dostępnej pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej <https://smartpzp.pl>. Koszt połączenia określa taryfa operatora połączenia telefonicznego **Zamawiającego**.
14. **PortalPZP** zobowiązuje się na pisemne żądanie Zamawiającego do udostępniania dla **Wykonawców** odpłatnej usługi **Hotline SMARTPZP** w postaci infolinii telefonicznej dostępnej pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej <https://smartpzp.pl>. Opłaty za połączenia zostały określone w **Cenniku**.
15. **PortalPZP** gwarantuje dostępność miesięczną **Serwisu** w zakresie udostępniania **Oprogramowania** w trakcie trwania **Okresu Abonamentowego** na poziomie 99,9 % w skali miesiąca – do wyliczenia dostępności przyjmuje się okno świadczenia Usług obejmujące **Godziny Robocze**.
16. **PortalPZP** zastrzega możliwość wystąpienia przerw poza oknem wskazanym powyżej do wyliczenia dostępności **Serwisu** w zapewnieniu dostępności **Oprogramowania** w ramach świadczenia **Usługi** – w celu zaktualizowania **Oprogramowania**. O terminach przerw **Zamawiający** są — zawiadamiani z odpowiednim wyprzedzeniem przez **PortalPZP** poprzez informację dostępną w **Serwisie**. **PortalPZP** zapewnia, że podejmuje działania , aby takich planowanych przerw było jak najmniej i aby terminy przerw były możliwie najmniej uciążliwe z punktu widzenia **Zamawiających** i **Wykonawców**.
17. **PortalPZP** nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie **Oprogramowania** spowodowane:
  - jego nieprawidłowym użytkowaniem przez **Zamawiającego** lub **Wykonawcę**, w tym jego niedozwoloną modyfikacją,
  - wadliwym działaniem sprzętu lub innego oprogramowania komputerowego **Użytkownika Zamawiającego** lub **Użytkownika Wykonawcy**,
  - działaniem osób trzecich, które nie są podwykonawcami **PortalPZP** lub
  - działaniem siły wyższej.
18. W przypadku wykrycia błędów w działaniu **Oprogramowania Zamawiający** oraz **Wykonawcy** przysługuje prawo żądania od **PortalPZP** ich usunięcia na podstawie gwarancji jakości w terminie uzależnionym od charakteru uciążliwości i stopnia skomplikowania błędu (klasyfikacja).
  - dla awarii uniemożliwiającej korzystanie z **Serwisu** - 2 **Godziny Robocze**;
  - dla błędu krytycznego uniemożliwiających poprawne działanie części aplikacji – 1 **Dzień Roboczy**;
  - dla innego błędu nie wpływającego na poprawną pracę podstawowych funkcji aplikacji– 5 **Dni Roboczych**,

Do czasu usunięcia błędu nie wlicza się czasu przekazania przez **Zamawiającego** informacji niezbędnych **PortalPZP** do odtworzenia błędu na własnym środowisku **Oprogramowania** (czas wyłączenia).

19. Za moment rozwiązania błędu uznaje się moment przekazania informacji do Zamawiającego o rozwiązaniu błędu, przy założeniu że poprawka błędu zostanie wgrana w najbliższym Oknie serwisowym. W przypadku awarii systemu wgranie poprawki nastąpi natychmiast po naprawieniu błędu.
20. **PortalPZP** zobowiązuje się do wykonywania cyklicznych backupów danych.
21. **PortalPZP** zapewnia, że w ramach **Oprogramowania** zastosowane zostały mechanizmy zapewniające:
  - a. Niezaprzeczalności danych - poprzez wykorzystanie kwalifikowanego podpisu elektronicznego dla dokumentów przesyłanych w systemie przez użytkowników Zamawiającego oraz Wykonawców,
  - b. Nienaruszalności danych – poprzez wykorzystanie kwalifikowanego podpisu elektronicznego dla dokumentów przesyłanych w systemie przez użytkowników Zamawiającego oraz Wykonawców,
  - c. Bezpieczeństwo dostępu do danych poprzez zastosowanie szyfrowania danych w sposób uniemożliwiający ich odszyfrowanie przez osoby niepowołane poprzez zastosowanie zaawansowanego mechanizmu ,
  - d. Pewność terminu złożenia dokumentów – poprzez wykorzystanie usługi znakowania czasem oraz mechanizmów elektronicznej skrzynki podawczej (w tym generowania urzędowego potwierdzenia odbioru UPO).

#### §5 Odpowiedzialność PortalPZP

1. Odpowiedzialność **PortalPZP** wobec **Zamawiającego** z tytułu nienależytego wykonania **Umowy o świadczenie usług elektronicznych** ogranicza się do równowartości 5-letniej opłaty z tytułu jej świadczenia.
2. Odpowiedzialność **PortalPZP** wobec **Wykonawców** jest wyłączona.
3. W przypadku wystąpienia przerw w świadczeniu **Usługi** w trakcie trwania opłaconego **Okresu Abonamentowego**, których łączny czas trwania przekroczy maksymalny dopuszczalny czas niedostępności usługi określony powyżej , **PortalPZP** zobowiązany jest do obniżenia **Płatności Abonamentowej** o 100 zł za każdy **Dzień Roboczy** niedostępności powyżej gwarantowanej.
4. Obniżenie **Płatności Abonamentowej** za niedostępność zwracane będą na podstawie not księgowych wystawionych przez **Zamawiającego** na podstawie raportu miesięcznego udostępnianego na żądanie **Zamawiającego**. W raporcie miesięcznym **PortalPZP** zawrze co najmniej następujące informacje:
  - a. dostępność **Serwisu** w poprzednim miesiącu,
  - b. zgłoszone przez Zamawiającego błędy wraz z ich klasyfikacją oraz datą zgłoszenia i rozwiązania,
  - c. dane dotyczące wykorzystania zakresu **Usługi** powodujące konieczność uiszczenia **Płatności Uzupełniającej**.
5. **Zamawiający** ma prawo do odstąpienia od **Umowy o świadczenie usług elektronicznych** w kolejnym miesiącu kalendarzowym w przypadku przekroczenia przez **PortalPZP** w



poprzednim miesiącu kalendarzowym czasów usuwania błędów priorytetowych lub krytycznych o 50%.

## **§6 Polityka Prywatności i ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych **Użytkowników Zamawiającego** oraz **Użytkowników Wykonawcy** korzystających z Serwisu w rozumieniu przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych jest **PortalPZP**.
2. **PortalPZP** zapewnia ochronę powierzanych mu przez **Użytkowników** do przetwarzania danych osobowych. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, a w szczególności w: Ustawie o ochronie danych osobowych Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz odpowiednich aktach wykonawczych.
3. Przetwarzanie danych osobowych **Użytkowników** następuje w celu realizacji **Usługi**.
4. Dane osobowe zgromadzone w **Serwisie** mogą być także wykorzystywane w celu informowania **Użytkowników o Serwisie** i świadczonych przez niego usługach.
5. Organizator zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących **Użytkownika** lub innej osoby fizycznej korzystającej z **Serwisu** właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną tylko i wyłącznie jeżeli jest to zgodne z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa. Poza przypadkami wskazanymi powyżej informacje dotyczące **Użytkownika** lub osoby korzystającej z **Serwisu** nie zostaną ujawnione żadnej osobie trzeciej, bez zgody **Użytkownika** lub osoby korzystającej z **Serwisu**.
6. W ramach realizacji **Usługi** przetwarzane są następujące dane osobowe **Użytkowników**:
  - nazwa **Zamawiającego** i **Wykonawcy**,
  - nazwisko i imię **Użytkownika Zamawiającego** i **Wykonawcy**,
  - numer ewidencyjny NIP lub inny numer ewidencyjny **Użytkownika**,
  - siedziba i adres **Zamawiającego** i **Wykonawcy**,
  - adres poczty elektronicznej **Użytkownika Zamawiającego** i **Wykonawcy**,
  - numer telefonu kontaktowego wskazanego przez **Użytkownika Zamawiającego** i **Wykonawcy**.
7. Udostępnianie danych osobowych przez **Użytkowników** ma charakter dobrowolny, jednak jest konieczne do realizacji **Usługi**. Dane są udostępniane przez **Użytkownika** na etapie jego rejestracji w **Serwisie**, skorzystania przez **Wykonawcę** z usługi **Hotline SMARTPZP** oraz na etapie dokonywania korekty lub aktualizacji danych.
8. **Zamawiający** i **Wykonawca** ma obowiązek niezwłocznego powiadomienia **PortlaPZP** o zmianie udostępnionych przez siebie danych osobowych. W wypadku braku powiadomienia o zmianie danych osobowych w terminie 3 dni od daty zaistnienia ich zmiany, dotychczasowe dane **Użytkownika** uważa się za aktualne.
9. **PortalPZP** informuje, że z momentem połączenia się przez **Użytkownika Zamawiającego** lub **Wykonawcy** lub inną osobę fizyczną z **Serwisem** w logach systemowych serwisu pojawia się informacja o numerze (w tym IP) i rodzaju urządzenia końcowego **Użytkownika** lub innej osoby fizycznej, z którego **Użytkownik** lub inna osoba fizyczna łączy się z **Serwisem**. **Organizator** informuje, że będzie przetwarzał, zgodnie z przepisami obowiązującego na

terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, również dane dotyczące numeru (w tym IP) i rodzaju urządzenia końcowego **Użytkownika** oraz innej osoby fizycznej korzystającej z **Serwisu**, a także czasu połączenia ww. osób z serwisem. Dane te przetwarzane są w szczególności w celach technicznych oraz do zbierania ogólnych informacji statystycznych.

**10. PortalPZP** wykorzystuje pliki typu cookie w celu gromadzenia informacji związanych z korzystaniem z usługi przez **Użytkownika** lub inną osobę fizyczną. Pliki typu cookies umożliwiają:

- dostosowanie usługi do potrzeb **Użytkowników** oraz innych osób korzystających z usługi,
- tworzenie statystyk oglądalności podstron ww. **Serwisu**.

**11. PortalPZP** stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez **Użytkowników**, w szczególności uniemożliwiające dostęp do nich osobom trzecim lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.

**12.** Każdy **Użytkownik Zamawiającego** i **Wykonawcy** ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo żądania zaprzestania przetwarzania danych i ich usunięcia. W tym celu należy wysłać mail na adres: [dane@portalpzp.pl](mailto:dane@portalpzp.pl).

**13.** Po zakończeniu korzystania przez **Zamawiającego** z **Usługi PortalPZP** może przetwarzać dane osobowe **Użytkownika Zamawiającego** w zakresie koniecznym do realizacji następujących celów:

- rozliczenia **Usługi** lub dochodzenia roszczeń z tego tytułu,
- stwierdzenia, czy korzystanie przez **Użytkownika** z **Usługi** było zgodne z **Regulaminem** oraz przepisami prawa i wyjaśnienia okoliczności ewentualnego niedozwolonego korzystania z tej usługi.

## § 7 Reklamacje, zgłaszanie wad, infolinia

**1. Zamawiającemu** i **Wykonawcy** przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących jakości świadczenia **Usług** oraz zgłaszanie wad.

**a.** Reklamacje składane są drogą elektroniczną na następujący adres e-mailowy reklamacje@portalpzp.pl.

**b.** Informacja o wadach składana jest drogą elektroniczną na następujący adres e-mailowy pomoctechniczna@portalpzp.pl oraz za pośrednictwem infolinii dostępnej pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej <https://smartpzp.pl>.

**2. Zamawiający** ma obowiązek powoływania się na unikalny, nadany przy pierwszym kontakcie numer zgłoszenia w kolejnych kontaktach z infolinią.

**3. PortalPZP** rozpatruje reklamację **Użytkownika** w możliwie najkrótszym terminie, lecz nie dłuższym niż 14 dni. Odpowiedź na reklamację jest przesyłana **Użytkownikowi** pocztą elektroniczną.

## § 8 Postanowienia końcowe

**1. Regulamin** może ulec zmianie, o czym **Zamawiający** zostaną powiadomieni w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa.

2. W przypadku, jeżeli zmiana **Regulaminu** dotyczy **Zamawiających** korzystających z **Usługi** w ramach **Okresu Abonamentowego**, **Zamawiającemu** przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie **Usługi** w terminie 30 dni od dnia doręczenia mu powiadomienia na temat zmiany **Regulaminu**, bez konieczności uiszczenia żadnego odszkodowania. W przypadku braku wypowiedzenia umowy w powyższym terminie nowy **Regulamin** obowiązuje **Zamawiającego**. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej i przesłane na adres: PortalPZP Sp. z o.o. ul Bonifraterska 17, 00-203 Warszawa
3. **Umowa o świadczenie usług elektronicznych** zawierana jest w języku polskim.
4. **Użytkownicy** mogą uzyskać dostęp do niniejszego **Regulaminu** w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej **Serwisu** oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk. Utrwalenie, zabezpieczenie, udostępnienie oraz potwierdzenie **Użytkownikowi** istotnych postanowień **Umowy o świadczenie usług elektronicznych** następuje poprzez zamieszczenie treści **Regulaminu** na ww. stronie.
5. Prawem właściwym dla **Umowy o świadczenie usług elektronicznych** jest prawo obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 14.02.2018 r.