Załącznik nr 1 do Umowy

**Regulamin korzystania z usług Portalu e-Usług SMARTPZP**

wer. 1.5.2018\_11062018

**§ 1 Postanowienia ogólne**

1. ***Regulamin*** określa zasady świadczenia przez *PortalPZP* usługi Portal e-Usług SMARTPZP polegającej na:
   1. 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***,
   2. udostępnianiu Zamawiającym usługi pomocy technicznej świadczonego drogą mailową lub telefoniczną dotyczącego obsługi Oprogramowania
   3. udostępniania Zamawiającym wsparcia merytorycznego (prawnego) w obszarze **Ustawy Prawo zamówień publicznych,**
   4. 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, określa zasady świadczenia usługi ***Serwisu*** internetowego polegającej na:
   1. 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;
   2. udostępnianiu ***Zamawiającym*** w okresie abonamentu wsparcia merytorycznego w zakresie ***Ustawy Prawo Zamówień Publicznych***
   3. udostępnianiuusługi wsparcia dla ***Wykonawców*** świadczonego drogą telefoniczną dotyczącego obsługi ***Oprogramowania (Hotline SMARTPZP)***;
2. ***Umowa o świadczenie usług elektronicznych*** zawieranapomiędzy ***Zamawiającym*** a ***PortalPZP***  podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentacji ***Zamawiającego*** w jednej z dwóch poniższych form:
   1. elektronicznie przy pomocy użyciu podpisu elektronicznego weryfikowanego przy użyciu kwalifikowanego certyfikatu, następnie przesłana na adres elektroniczny biuro[@portalpzp.pl](mailto:@portlaPZP.pl)
   2. 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

1. ***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).
2. ***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.*
3. ***Serwis*** – serwis internetowy (usługa udostępniania Oprogramowania w trybie System as a Service SaaS) prowadzony przez ***Portal PZP Sp. z o.o.***
4. ***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.
5. ***Postępowanie regulaminowe*** – tryb udzielania przez ***Zamawiającego*** zamówienia publicznego, którego wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro,
6. ***Oprogramowanie*** (Oprogramowanie SMARTPZP, Portal e-Usług 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***.
7. ***Asysta*** – wsparcie techniczne ***Zamawiającego*** w zakresie korzystania z ***Oprogramowania***.
8. ***Wsparcie prawne*** – pomoc prawna w zakresie ***Ustawy Prawo zamówień publicznych*** udzielana przez specjalistów **PortalPZP.**
9. ***Hotline SMARTPZP*** - wsparcie techniczne dla ***Wykonawcy*** świadczone drogą telefoniczną dotyczące obsługi ***Oprogramowania***;
10. ***PortalPZP*** (zwany również Operatorem) – właściciel i operator ***Serwisu***, tj. spółka PortalPZP sp. z o.o. działająca pod adresem Oddziału w Warszawie ul. Bonifraterska 17, 00-203 Warszawa.
11. ***Usługa*** – usługa świadczona przez ***PortalPZP*** na rzecz ***Zamawiającego***na podstawie ***Regulaminu i Umowy o świadczeniu usług elektronicznych***.
12. ***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*.**
13. ***Konta Użytkownika Zamawiającego***  – indywidualne, elektroniczne konta w ramach ***Serwisu*** aktywowane dla ***Zamawiającego*** w celu umożliwienia korzystania przez Niego z usług ***Serwisu***.
14. ***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***.
15. ***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.***
16. ***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.***
17. ***Opcja Serwisu –*** określony w ***Cenniku*** zakres świadczonej ***Usługi***.
18. ***Cennik*** – załącznik do ***Regulaminu***, będący jego integralną częścią na dzień jego akceptacji, zawierający:
    1. 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,***
    2. wykaz opłat ponoszonych przez ***Wykonawcę*** w ramach usługi ***Hotline SMARTPZP***
19. ***~~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 ( przeniesiony do warunków świadczenia usług)~~***Płatność Uzupełniająca –*** forma płatności dodatkowej w stosunku do ***Płatności Abonamentowej*** za zakres ***Usługi*** wynikająca z przekroczenia 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.
20. ***Okres Abonamentowy*** – okres od momentu aktywowania przez PortalPZP Usługi dla Zamawiającego przez okres 12 miesięcy lub od momentu aktywowania przez ***PortalPZP Usługi*** dla ***Zamawiającego*** do daty wskazanej w Umowie***.***
21. ***Aktywacja* *Usługi* -**rozumiana 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.
22. ***Dni Robocze*** - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
23. ***Godziny Robocze*** – każda godzina w ***Dni Robocze*** w okresie od 6.00 do 20.00.
24. ***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. ***PortalPZP*** 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 zasilenia przez ***PortalPZP*** hurtowni danych w celu prowadzenia analiz, statystyk oraz tworzenia raportów.
5. ***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***.
6. 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***.
7. ***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***.
8. ***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***.
9. ***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 §3punkt 3, zgodnie z zawartą Umową o świadczenie usług drogą elektroniczną.
10. 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***.
11. ***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.
12. ***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 §3 punkt 3 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 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 zgromadzone 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.
4. ***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 [ przeniesiony z paragrafu Definicji] .
5. ***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***.
6. Korzystanie z **Serwisu** możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta ***Zamawiający*** i ***Wykonawca*** następujących minimalnych wymagań technicznych:
7. przeglądarka internetowa Internet Explorer 11, Chrome ver. 45 i późniejsze, Firefox ver. 54 i późniejsze lub Opera w ver. 37 i późniejsze,
8. zainstalowane środowisko Java w wersji min. 1.8 (jre)
9. w przypadku przeglądarek Chrome i Firefox należy doinstalować dodatek do przeglądarki Szafir SDK Web
10. instalacja oprogramowania SzafirHost w systemie operacyjnym
11. system operacyjny Windows 7 i późniejsze
12. Do pełnego i prawidłowego korzystania z Serwisu konieczne jest posiadanie przez co najmniej 1 uprawnionego pracownika Zamawiającego podpisu elektronicznego kwalifikowanego służącego do autentykacji i podpisu oraz przez co najmniej dwóch pracowników certyfikatów komercyjnych służących do szyfrowania i odszyfrowania komisyjnego ofert.
13. 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.
14. 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.
15. Zakres ***Asysty*** określony jest przez Zamawiającego poprzez wskazanie odpowiedniej opcji w ***Cenniku***.
16. 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***.
17. ***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.***
18. ***PortalPZP*** zobowiązuje się do udostępniania dla ***Wykonawców*** w ***Dni Robocze*** w godzinach 8-16 technicznej infolinii telefonicznej dostępnej pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej https://smartpzp.pl. Koszt połączenia określa taryfa operatora połączenia telefonicznego ***Zamawiającego.***
19. ***PortalPZP*** zobowiązuje się do udostępniania dla ***Wykonawców*** w godzinach 16-22odpłatnej 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***.
20. ***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***.
21. ***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***.
22. ***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***.
23. ***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.

1. 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).

1. 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.
2. ***PortalPZP*** zobowiązuje się do wykonywania cyklicznych backupów danych.
3. ***PortalPZP*** zapewnia, że w ramach ***Oprogramowania*** zastosowane zostały mechanizmy zapewniające:
   1. Niezaprzeczalności danych - poprzez wykorzystanie kwalifikowanego podpisu elektronicznego dla dokumentów przesyłanych w systemie przez użytkowników Zamawiającego oraz Wykonawców,
   2. Nienaruszalność danych – poprzez wykorzystanie kwalifikowanego podpisu elektronicznego dla dokumentów przesyłanych w systemie przez użytkowników Zamawiającego oraz Wykonawców,
   3. Bezpieczeństwo dostępu do danych poprzez zastosowanie szyfrowania danych w sposób uniemożliwiający ich odszyfrowanie przez osoby niepowołane poprzez zastosowanie zaawansowanego mechanizmu ,
   4. Pewność terminu złożenia dokumentów – poprzez wykorzystanie usługi znakowania czasem oraz mechanizmów elektronicznej skrzynki podawczej**.**

**§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:
   1. dostępność ***Serwisu*** w poprzednim miesiącu,
   2. zgłoszone przez Zamawiającego błędy wraz z ich klasyfikacją oraz datą zgłoszenia i rozwiązania,
   3. 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*** korzystającychz 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 Rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r. (RODO).
3. ***PortalPZP*** oświadcza, iż wyznaczyłinspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: dane@portalpzp.pl w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych Zamawiającego
4. Przetwarzanie danych osobowych ***Użytkowników*** następuje w celu realizacji ***Usługi***, w szczególności :

a) w celu przygotowania i prowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego za pośrednictwem Platformy e-Usług SMARTPZP – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność danych do wykonania umowy lub podjęcie działań przed zawarciem umowy, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych nr 2016/679 (Rozporządzenie 2016/679);  
b) w przypadku udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego za pośrednictwem Platformy e-Usług SMARTPZP dla celów wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na organizatorze postępowań na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów prawa zamówień publicznych oraz przepisów z zakresu rachunkowości – podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia 2016/679;  
c) w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes organizatora postępowania (art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia 2016/679). Prawnie uzasadniony interes polega na umożliwieniu Zamawiajacemu lub Wykonawcy dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z prowadzonym postępowaniem;

d) w celu weryfikacji zdarzeń aktywności Użytkowników Zamawiającego lub Wykonawców, rozpatrywania protestów w postępowaniach przetargowych, diagnozowania problemów związanych z pracą serwerów, analizą naruszeń bezpieczeństwa.

1. Dane osobowe zgromadzone w ***Serwisie*** mogą być także wykorzystywane w celu informowania ***Użytkowników*** o ***Serwisie*** i świadczonych przez niego usługach.
2. Dane osobowe są udostępniane podmiotom świadczącym na rzecz PortalPZP usługi księgowe (do obsługi faktur) , usługi prawne oraz obsługi IT (w zakresie wsparcia technicznego).
3. 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***.
4. 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***.

1. 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.
2. ***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.
3. ***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.
4. ***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***.

1. ***PortalPZP*** stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez ***Użytkowników***, w szczególności uniemożliwiające dostęp do nich osób trzecich lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.
2. 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). W przypadku cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych, nie ma to wpływu na dane przetwarzane przed przekazaniem takiego wycofania, w tym na konieczność spełnienia wymogów ustawowych wynikających z przepisów PZP.
3. ***PortalPZP*** nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
4. 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.
   1. Reklamacje składane są drogą elektroniczną na następujący adres e-mailowy reklamacje@portalpzp.pl.
   2. 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://portalpzp.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 12.06.2018 r.