**-WZÓR-**

**Umowa nr …………………………**

zawarta w dniu ………………. 2022 r. pomiędzy:

**Górnośląsko-Zagłębiowską Metropolią w Katowicach**, NIP: 634-29-01-873 w imieniu której działa Zarząd Transportu Metropolitalnego w Katowicach, jednostka budżetowa z siedzibą w Katowicach,
ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice, NIP: 634-29-22-705, REGON: 369308114, zwanym dalej „**ZTM**”, reprezentowanym na podstawie pełnomocnictwa ……………………z dnia ………………………... przez:

……………………………………………………………

a

………………… wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w……………….., pod nr KRS………., REGON…………………., NIP…………,
o kapitale zakładowym w wysokości: ………., zwanym dalej **„Operator ”**, lub **„Operator Mobilny”**

reprezentowanym przez:

………………………………………………………………………………………………………………………

lub łącznie zwanych dalej „**Stronami”.**

*Umowa została zawarta w ramach systemu otwartego z pominięciem przepisów ustawy
z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129, z późn. zm.).*

# Definicje

Użytym w niniejszej umowie (zwanej dalej Umową) terminom Strony nadają następujące znaczenie:

1. aplikacja mobilna – element oprogramowania w ramach systemu Operatora, instalowany na urządzeniu mobilnym użytkownika, umożliwiający zakup biletów za pośrednictwem połączenia internetowego.
2. bilet – zapis elektroniczny na urządzeniu mobilnym pasażera potwierdzający posiadanie uprawnienia do korzystania z publicznego transportu zbiorowego na liniach, na których komunikację organizuje ZTM oraz na liniach, na których ważne są bilety emitowane przez ZTM,
3. certyfikacja – pozytywne zweryfikowanie funkcjonowania interfejsów systemu Operatora przez Wykonawcę systemu eMagazyn potwierdzone certyfikatem zgodnie z wytycznymi określonymi w Dokumentacji API dla Operatorów.
4. eMagazyn – system ZTM obsługujący proces dystrybucji biletów mobilnych do systemów sprzedaży zewnętrznych operatorów oraz wewnętrznych, kontrolowanych przez ZTM systemów, bazujących na aplikacji mobilnej,
5. portal Operatora – strona internetowa przeznaczona dla ZTM umożliwiająca ewidencję i kontrolę on-line (w czasie rzeczywistym) wszystkich przeprowadzonych w systemie Operatora transakcji zakupu biletów oraz umożliwiająca pobieranie danych dotyczących transakcji w formie raportów,
6. portal użytkownika – strona internetowa umożliwiająca rejestrację pasażera w systemie Operatora oraz zarządzanie profilem użytkownika,
7. system Operatora – zarządzany przez Operatora system informatyczny, stanowiący całość niezbędnego sprzętu i oprogramowania, umożliwiający sprzedaż biletów, tj. ich zapis elektroniczny w urządzeniu mobilnym użytkowników oraz ewidencję tych biletów, działający
w oparciu o sieć telefoniczną oraz odpowiednią technologię przesyłu danych,
8. urządzenie mobilne – przenośne urządzenie telekomunikacyjne, umożliwiające zakup biletu w systemie Operatora; pod tym pojęciem rozumie się wszystkie urządzenia mobilne kompatybilne z systemem np. telefon komórkowy, smartfon lub tablet,
9. użytkownik (pasażer) – osoba zarejestrowana w systemie Operatora i korzystająca
z systemu w celu zakupu biletów,
10. Wykonawca systemu eMagazyn – firma Multiway Sp. z o.o.
11. dzień roboczy – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

# Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest sprzedaż przez Operatora wskazanych przez ZTM w Załączniku nr 1 do Umowy i udostępnionych Operatorowi w eMagazynie biletów jednorazowych/krótkookresowych i średniookresowych użytkownikom za pomocą urządzeń mobilnych.
2. Operator uzyskał pozytywny wynik certyfikacji przeprowadzonej przez Wykonawcę systemu eMagazyn, a Regulamin systemu Operatora oraz Instrukcja zakupu i kontroli biletów w aplikacji mobilnej zostały przez ZTM zaakceptowane.
3. Operator sprzedaje bilety użytkownikom w cenach zgodnych z aktualnie obowiązującą Taryfą Przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Metropolitalnego (ZTM), zwaną dalej Taryfą ZTM.
4. Przy zakupie biletów jednorazowych/krótkookresowych/średniookresowych Operator uzyskuje upust w wysokości 2%, który liczony jest od wartości netto zakupionych w ramach danego zamówienia biletów.
5. Operator zakupuje bilety w oparciu o zamówienie, złożone ZTM przez Operatora poprzez stronę internetową <https://emagazyn.metropoliaztm.pl/> lub na adres e-mail aplikacjemobilne@metropoliaztm.pl (w sytuacjach gdy skorzystanie z serwisu eMagazyn będzie niemożliwe). Zamówienie musi zawierać informację o liczbie zamawianych biletów danego nominału (w sztukach). Na podstawie zamówienia, nie później niż na następny dzień roboczy, na adres e-mail ................................................. Operatorowi zostanie przekazana faktura PROFORMA.
6. Za zamówione bilety Operator wpłaca na konto wskazane na fakturze PROFORMA zgodnie
z obowiązującymi przepisami, do 2 dni roboczych od otrzymania faktury PROFORMA.
7. Po potwierdzeniu dokonania przez Operatora zapłaty i potwierdzeniu jej zgodności z fakturą PROFORMA, ZTM wystawi, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego, fakturę VAT. W przypadku zapłaty po godzinach pracy magazynu ZTM, tj. po godzinie 14.30 faktura VAT wystawiona będzie nie później niż na następny dzień roboczy po wpłynięciu prawidłowej wysokości środków na rachunek ZTM. Następnie Operatorowi udostępnione zostaną
w eMagazynie bilety przeznaczone do dalszej odsprzedaży użytkownikom. Z zastrzeżeniem dalszych postanowień Umowy, niedokonanie przez Operatora dalszej sprzedaży biletów użytkownikom nie stanowi podstawy zwrotu biletów na rzecz ZTM, ani żądania zwrotu ceny
w jakiejkolwiek części.
8. W przypadku braku wpłaty lub wpłaty niepełnej kwoty do 2 dni roboczych od dnia wystawienia faktury PROFORMA, o której mowa w ust. 5 i 6 niniejszego paragrafu, zamówienie złożone przez Operatora zostaje anulowane. ZTM informuje Operatora o anulowaniu zamówienia
a Operator nie ma prawa z tego tytułu wnosić jakichkolwiek roszczeń.
9. ZTM zastrzega sobie prawo określenia minimalnej lub/i maksymalnej wartości/liczby jednorazowego zakupu biletów. Powyższe następuje na podstawie pisemnego oświadczenia ZTM, które nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy i wchodzi w życie z dniem w nim wskazanym.
10. Sprzedaż biletów pasażerom realizowana jest wyłącznie z wykorzystaniem eMagazynu
w udostępnionym i zarządzanym przez Operatora systemie, umożliwiającym zakup biletów przez użytkowników za pośrednictwem aplikacji mobilnej. Szczegółowy opis działania systemu
w zakresie sposobu zakupu biletu oraz formy biletu i sposobu kontroli biletu został zawarty w Załączniku nr 4 do Umowy.
11. Wszelkie koszty realizacji obowiązków przewidzianych w niniejszej Umowie dla Operatora, w tym wydatki i nakłady konieczne dla realizacji niniejszej Umowy ponosi wyłącznie Operator we własnym zakresie i na własne ryzyko. Niezależnie od wysokości uzyskanego upustu Operatorowi nie przysługuje względem ZTM zwrot jakichkolwiek kosztów, nakładów, wydatków ani roszczenie o zapłatę jakiegokolwiek wynagrodzenia.

# Oświadczenia Operatora

1. Operator Mobilny oświadcza, że:
	1. jest wyłącznie uprawnionym do korzystania, rozporządzania i pobierania pożytków na terenie Polski z systemu Operatora,
	2. składową częścią systemu Operatora jest oprogramowanie, zwane aplikacją mobilną,
	3. aplikacja mobilna jest chroniona przez właściwe przepisy prawa polskiego, a wyłącznym uprawnionym do jej dystrybucji na terenie Polski jest Operator,
	4. nie istnieją żadne okoliczności faktyczne czy prawne ograniczające prawo Operatora do zawarcia Umowyna warunkach w niej określonych,
	5. w chwili zawarcia Umowy nie toczy się żadne postępowanie sądowe dotyczące systemu Operatora oraz nie istnieją przesłanki do wszczęcia takiego postępowania,
	6. posiada wszelkie wymagane zgody, zezwolenia, licencje oraz certyfikaty niezbędne do wykonywania przedmiotu Umowy,
	7. posiada status agenta rozliczeniowego w rozumieniu art. 2 pkt 1a ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. z 2021 r. poz. 1907, z późn.zm.) lub posiada obowiązującą umowę z takim podmiotem w zakresie przedmiotu Umowy,
	8. dysponuje odpowiednią infrastrukturą techniczną umożliwiającą stałe i niezakłócone wykonywanie obowiązków określonych w Umowie i zobowiązuje się ten stan utrzymywać przez cały czas trwania Umowy,
	9. system Operatora jest wykonany przy użyciu technologii oraz wykorzystaniu takich zabezpieczeń, które uniemożliwiają generowanie/sprzedaż użytkownikom biletów nieewidencjonowanych w systemie eMagazyn oraz generowanie/sprzedaż biletów poprzez ingerencję nieuprawnionych osób,
	10. korzystanie przez ZTM bądź użytkowników z systemu Operatora, w tym portalu Operatora nie naruszy praw autorskich bądź innych praw na dobrach niematerialnych przysługujących jakimkolwiek innym podmiotom.
2. W przypadku zajścia zmian w oświadczeniach, o których mowa w ust. 1, Operator zobowiązany jest poinformować pisemnie o tym fakcie ZTM bez zbędnej zwłoki, jednakże nie później niż
w ciągu 7 dni od zajścia zmiany.

# Obowiązki Operatora względem użytkowników

1. Operator zapewni dostępność systemu Operatora 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu dla wszystkich użytkowników telefonii komórkowej na terenie Rzeczpospolitej Polskiej, posługujących się urządzeniem mobilnym.
2. Operator zapewni poprawne działanie systemu Operatora na dostępnych na polskim rynku urządzeniach mobilnych. Aplikacja mobilna będzie obsługiwana minimum na wszystkich najpopularniejszych mobilnych systemach operacyjnych: Android, iOS.
3. Operator skonstruuje proces zakupu biletu w aplikacji mobilnej w taki sposób, aby zawierał się on w maksymalnie 7 krokach, gdzie jeden krok traktowany jest jako jedna operacja wykonana na pojedynczym ekranie.
4. Użytkownicy będą płacić za bilety cenę zgodną z obowiązującą Taryfą ZTM. Operator zobowiązuje się do niepobierania od użytkowników jakichkolwiek opłat za usługi niezbędne do korzystania z systemu Operatora. Jedynymi kosztami dodatkowymi dla użytkowników będzie ewentualny koszt przesyłu danych. Operator jest zobowiązany do informowania pasażerów,
że koszty te zależą od umowy, jaka wiąże użytkownika z jego operatorem telefonii komórkowej.
5. Rejestracja transakcji biletowych w systemie eMagazyn umożliwia realizację przez Operatora sprzedaży więcej niż jednego biletu tego samego rodzaju w ramach pojedynczej transakcji biletowej. Dzięki temu jeden kod QR będzie identyfikował więcej niż jeden bilet, realizując w ten sposób idee tzw. koszyków biletowych. W takim przypadku transakcja biletowa będzie identyfikowana numerem pierwszego biletu oraz będzie zawierała tablicę numerów biletów. Numer transakcji biletowej będzie prezentowany w aplikacji.
6. Operator zapewni użytkownikom możliwość zapłaty za bilety w systemie Operatora Mobilnego
co najmniej środkami pieniężnymi pochodzącymi z przedpłaconego konta przypisanego
w momencie rejestracji do danego użytkownika lub bezpośrednio z karty płatniczej, przypisanej przez użytkownika do jego konta.
7. Operator zobowiązuje się do umieszczania na portalu użytkownika oraz na swojej stronie internetowej aktualnych i prawidłowych informacji dla użytkowników o sposobie zakupu biletów.
8. Zasady funkcjonowania systemu Operatora dla użytkowników zostały zawarte
w Załączniku nr 3 oraz Załączniku nr 4 do Umowy.
9. Operator jest odpowiedzialny za prawidłowe i zgodne z prawem zorganizowanie sprzedaży biletów przy wykorzystaniu eMagazynu za pośrednictwem systemu Operatora, w tym do podjęcia wszelkich czynności zmierzających do umożliwienia zakupu użytkownikom biletów
w systemie Operatora. Operator samodzielnie ponosi wszelkie koszty z tym związane. Operator jest zobowiązany wykonywać obowiązki przewidziane Umową zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

# Obowiązki Operatora względem ZTM

1. Operator zobowiązany jest do zapewnienia prawidłowej i nieprzerwanej pracy systemu Operatora przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Operator zobowiązany jest do bieżącej kontroli wirtualnych stanów magazynowych biletów udostępnionych za pośrednictwem eMagazynu, w szczególności w celu zapewnienia realizacji obowiązków wskazanych w ust. 3 poniżej.
3. Operator zobowiązany jest do posiadania w ciągłej sprzedaży pełnej oferty biletowej ZTM zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy na podstawie obowiązującej Taryfy ZTM.
4. Operator zapewni ZTM, bez dodatkowych opłat, dostęp do portalu Operatora, który będzie
w każdym czasie umożliwiał ewidencję i kontrolę on-line (w czasie rzeczywistym) wszystkich przeprowadzonych w systemie Operatora transakcji zakupu biletu. Ewidencja musi umożliwić pełną identyfikację konkretnej transakcji i zawierać następujące dane:
	1. data i godzina wykonania transakcji (w formacie RRRR-MM-DD gg:mm:ss),
	2. indywidualnie ustalony identyfikator użytkownika przypisany do numeru telefonu komórkowego za pomocą, którego zrealizowano transakcję,
	3. rodzaj biletu, zgodnie z Taryfą ZTM, tj. nazwa biletu i/lub rodzaj ulgi,
	4. rodzaj środka komunikacji zbiorowej – autobus, tramwaj lub trolejbus (odpowiednio w formacie „A”, „T” lub „TB”) – jeżeli jest wymagany,
	5. numer linii, na której zrealizowano transakcję,
	6. cena brutto biletu,
	7. stawka podatku VAT w cenie biletu (w postaci liczby całkowitej),
	8. kolejny numer transakcji,
	9. sposób zakupu biletu – poprzez aplikację mobilną.
5. ZTM będzie miał możliwość nieograniczonego pobierania z portalu Operatora określonych w ust. 4 danych w formie raportów za dowolny okres, co najmniej w formacie pliku Excel oraz formacie csv ze znakiem średnik jako separator danych.
6. Operator zobowiązany jest do sporządzania i przekazywania ZTM na wskazane przez niego adresy e-mail następujących raportów statystycznych dotyczących przeprowadzonych
w systemie Operatora transakcji zakupu biletów:

* 1. raportu miesięcznego (okres rozliczeniowy od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca) faktycznej liczby i wartości przeprowadzonych transakcji w danym miesiącu, który zostanie przekazany w terminie 2 dni roboczych po upływie danego miesiąca. Raport będzie zawierał następujące dane:
1. rodzaj biletu, zgodnie z Taryfą ZTM, tj. nazwa biletu i rodzaj ulgi,
2. cena brutto biletu,
3. ilość sprzedanych biletów,
4. wartość sprzedanych biletów.
	1. raportów faktycznej liczby i wartości przeprowadzonych transakcji, obejmujących okresy od 1. do 10. dnia miesiąca, od 11. dnia miesiąca do 20. dnia miesiąca oraz od 21. dnia miesiąca do ostatniego dnia miesiąca, które zostaną przekazane w terminie 2 dni roboczych po upływie okresu, którego dany raport dotyczy. Raporty te będą zawierały następujące dane:
5. rodzaj biletu, zgodnie z taryfą ZTM, tj. nazwa biletu i/lub rodzaj ulgi,
6. cena brutto biletu,
7. ilość sprzedanych biletów,
8. wartość sprzedanych biletów.
	1. raportu miesięcznego transakcji w danym miesiącu, który zostanie przekazany w terminie 2 dni roboczych po upływie danego miesiąca i będzie zawierał następujące dane:
	2. data wykonania transakcji (w formacie RRRR-MM-DD),
	3. rodzaj środka komunikacji zbiorowej - autobus, tramwaj lub trolejbus (odpowiednio w formacie „A”, „T” lub „TB”),
	4. numer linii, na której zrealizowano transakcję,
	5. cena brutto biletu,
	6. stawka podatku VAT w cenie biletu (w postaci liczby całkowitej).
9. Operator Mobilny zobowiązany jest do takiego skonstruowania systemu, aby w procesie zakupu biletów, użytkownik miał możliwość wyboru wyłącznie rzeczywistych danych dotyczących usług przewozowych organizowanych przez ZTM. W szczególności system Operatora powinien umożliwiać wybór wyłącznie rzeczywistych numerów linii autobusowych i tramwajowych funkcjonujących w układzie komunikacyjnym organizowanym przez ZTM, poprzez ograniczenie liczby znaków numeru linii do 4 znaków i dodanie stosownego komunikatu dla użytkownika, dotyczącego wyboru linii. Liczba biletów możliwych do zakupu w jednej transakcji powinna zostać ograniczona do parametru pobranego z systemu eMagazyn dla tego biletu i powinna być wybierana poprzez graficzny licznik lub suwak.
10. Operator Mobilny zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji pobranej z systemu eMagazyn Taryfy ZTM. Aktualizacja Taryfy ZTM przez Operatora musi zostać zainicjowana co najmniej raz na dobę, poprzez odpytanie stosownej metody API Mobilnego.
W razie braku pobrania przez Operatora Taryfy ZTM raz na dobę, dystrybucja biletów zostanie zablokowana, a Operator nie ma prawa wnosić z tego tytułu jakichkolwiek roszczeń w stosunku do ZTM. Wraz z publikacją przyszłej Taryfy ZTM, na adres e-mail ............................................................ wysłana zostanie automatyczna wiadomość informująca o publikacji nowej taryfy biletowej.
11. Operator zobowiązany jest na własny koszt i ryzyko do stałego nadzoru technicznego
i informatycznego nad systemem Operatora oraz prowadzenia działań serwisowych systemu bez dodatkowych opłat.
12. Obowiązkiem Operatora jest należyte zabezpieczenie przed nieautoryzowanym użyciem portalu użytkownika.
13. Operatorowi nie wolno wprowadzać żadnych modyfikacji i ingerencji w systemie Operatora, które mogłyby doprowadzić do nieewidencjonowanej w eMagazynie sprzedaży. W przypadku uzasadnionego podejrzenia generowania biletów przez nieuprawnione osoby lub generowanie biletów nieewidencjonowanych w eMagazynie, ZTM ma prawo żądać modyfikacji systemu lub wypowiedzieć Umowę z Operatorem w trybie natychmiastowym i/lub naliczyć kary, o których mowa w §9. Powyższe uprawnienia nie ograniczają praw ZTM wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
14. W przypadku awarii lub uszkodzenia systemu Operatora, powodujących brak dostępu do niego ZTM lub użytkowników, Operator jest zobowiązany do poinformowania ZTM o tym fakcie najpóźniej w ciągu pierwszej godziny od chwili wykrycia awarii lub uszkodzenia. Operator Mobilny jest zobowiązany usunąć awarię na własny koszt.
15. Operator zobowiązany jest do zagwarantowania pełnego bezpieczeństwa dla przesyłanych danych oraz połączeń z Internetem, a także do przetwarzania i przechowywania wszystkich zebranych danych osobowych w sposób zgodny z ustawą z dnia 10 maja 2018 r.
o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) oraz rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).Operator ponosi wyłączną odpowiedzialność, w tym względem użytkowników za realizację powyższych obowiązków.
16. Operator zobowiązuje się do reklamy systemu Operatora na swoich stronach internetowych oraz poprzez druk ulotek reklamowych w nakładzie wystarczającym w ocenie Operatora do zaspokojenia zapotrzebowania, rozprowadzanych przez ZTM. Operator jest wyłącznie odpowiedzialny za treść reklamy, w tym jej zgodność z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku, jeśli w ocenie ZTM treści reklamowe są niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa ZTM może odmówić ich rozprowadzania i zażądać zmiany tychże treści.
17. Operator w terminie wyznaczonym przez ZTM zobowiązuje się do przekazywania ZTM materiałów i informacji o funkcjonowaniu systemu Operatora w zakresie objętym Umową, przeznaczonych do publikacji na stronie internetowej ZTM oraz bieżącego aktualizowania tych informacji. Operator ponosi wyłączną odpowiedzialność, w tym względem użytkowników,
za aktualność i prawidłowość przekazanych informacji.

# Obowiązki ZTM

1. Obowiązkiem ZTM jest bieżące pisemne informowanie Operatora o zmianach taryfowych,
co najmniej na 14 dni przed wprowadzeniem zmiany cen, rodzajów biletów z podaniem dotychczasowych oraz nowych cen, rodzajów biletów, a także daty, od której nowa Taryfa ZTM zaczyna obowiązywać. Zmiana Taryfy ZTM nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
Na podstawie zmiany Taryfy, ZTM w terminie wskazanym w zdaniu pierwszym przekazuje Operatorowi aktualną treść załącznika nr 1 do Umowy, która wchodzi w życie z dniem wejścia
w życie zmian Taryfy ZTM bez konieczności zawarcia aneksu do Umowy.
W przypadku zmiany Taryfy lub wzorów biletów, ZTM dopuszcza możliwość zwrotu biletów przez Operatora, za zwrotem ceny przez niego zapłaconej, przy czym dotyczy to wyłącznie biletów, których cena uległa zmianie bądź które zostały wycofane ze sprzedaży na skutek wejścia w życie nowej Taryfy. Na wniosek Operatora zwrot biletów dokonywany jest po wyrażaniu zgody przez ZTM.
2. Obowiązkiem ZTM jest zarządzanie, utrzymanie i stały nadzór nad poprawnością funkcjonowania systemu eMagazyn, w szczególności w zakresie utrzymania w ciągłej gotowości funkcjonalności związanej z procesem dystrybucji biletów, oraz aktualności warunków współpracy z Operatorem.
3. Obowiązkiem ZTM jest przekazywanie Operatorowi na wskazany adres e-mail: .............................................. informacji o udostępnieniu raportu dotyczącego przeprowadzonych
w systemie Operatora Mobilnego transakcji o których mowa w ust. 2. Na serwerze sftp udostępniony zostanie wygenerowany z systemu eMagazyn raport sprzedaży odpowiednio
za okres:

 - od 1 do 10 dnia miesiąca,

 - od 11 do 20 dnia miesiąca,

 - od 21 do ostatniego dnia miesiąca,

 - sumaryczny raport miesięczny (od 1 do ostatniego dnia miesiąca).

Raport zostanie udostępniony do 2 dni roboczych po upływie okresu, którego dotyczy.

W przypadku otrzymania od Operatora niezbędnych informacji dotyczących funkcjonowania systemu Operatora, ZTM będzie umieszczał informację i materiały, wskazane w § 5 ust. 14 i 15 Umowy dotyczące funkcjonowania systemu Operatora w miejscach pozostających
w bezpośrednim związku z pełnieniem przez ZTM statutowej działalności, tj. na stronie internetowej ZTM, w Punktach Obsługi Pasażera, w ewentualnych wydawnictwach ZTM oraz
w innych formach, o których zdecyduje ZTM. Operator nie posiada względem ZTM jakichkolwiek roszczeń związanych z formami promocji systemu Operatora wybranymi przez ZTM.

1. Obowiązkiem ZTM jest informowanie Operatora o publikacji nowej taryfy biletowej przez wysłanie automatycznej wiadomości na adres e-mail: ……………………………………………….

# Kontrola biletów

1. Obowiązkiem Operatora jest zapewnienie ZTM możliwości szybkiej i skutecznej kontroli ważności zakupionego przez użytkownika biletu poprzez odczyt potwierdzenia zakupu biletu generowanego na urządzeniu mobilnym użytkownika, w tym również przez generowanie kodu QR.
2. Kontrola biletów musi być możliwa w trybie off-line i on-line.
3. Operator zobowiązany jest do zapewnienia takiego zachowania aplikacji, aby uniemożliwić zakup biletu przez użytkownika systemu w trakcie przeprowadzanej kontroli biletu oraz obsługę blokady sprzedaży w trakcie kontroli biletów w momencie wprowadzenia takiej funkcjonalności przez ZTM.
4. Bilet wydawany przez eMagazyn jest dodatkowo identyfikowany ciągiem znaków, będących podstawą do prawidłowo przeprowadzonego procesu kontroli. Zadaniem Operatora jest skonwertowanie tak otrzymanego ciągu kontrolerskiego do postaci graficznego kodu QR lub dodatkowo tagu NFC. Aplikacja Operatora musi umożliwiać prezentację ciągu kontrolerskiego
w postaci kodu QR lub dodatkowo tagu NFC. Struktura kodu musi być generowana zgodnie
z wymaganiami systemu eMagazyn, a kod QR generowany w Modelu 2. Prezentacja QR kodu musi zapewniać wysoki kontrast obrazu, najlepiej czarne pixele na białym tle. Preferowana rozdzielczość wynosi 512x512 px i jest nie mniejsza niż 256x256 px. Operator zobowiązany jest do cyklicznej aktualizacji kodu, w trakcie jego ważności.
5. Operator wśród parametrów biletu weryfikowanego on-line zobowiązany jest wyświetlać także znacznik czasu, do którego tymczasowy identyfikator będzie ważny. Po upływie czasu wskazanego przez znacznik, Operator będzie zobowiązany do ponownego odpytania eMagazynu
o aktualną wartość kodu i zaktualizowanie go w aplikacji.
6. Operator posiada zidentyfikowany w systemie eMagazyn adres callback, służący do otrzymywania powiadomień o odnotowanej kontroli (w trybie on-line i off-line). Operator na podstawie otrzymanego requestu zobowiązany jest do poinformowania użytkownika
o przeprowadzonej kontroli w postaci wiadomości push i/lub SMS, chyba że rzeczywisty czas kontroli znacząco odbiega (powyżej 5 minut) od czasu otrzymania requestu (np. na skutek braku dostępu do sieci przez urządzenie kontrolerskie), wtedy takie powiadomienie nie musi zostać wysłane do użytkownika.

# Kary umowne

1. W przypadku zawieszenia funkcjonowania systemu Operatora na okres dłuższy niż 2 godziny i niepoinformowaniu o tym fakcie ZTM zgodnie z paragrafem 5 ust. 13, ZTM może naliczyć karę umowną w wysokości 100 zł za każdą kolejną rozpoczętą godzinę, w której brak będzie możliwości korzystania z systemu Operatora
2. W przypadku stwierdzenia braku w ofercie sprzedaży Operatora któregokolwiek z nominałów biletów, o których mowa w § 5 ust.3, ZTM przysługuje prawo naliczenia kary umownej
w wysokości 100 zł za każdy brakujący nominał.
3. W przypadku nieprowadzenia zgodnie z zasadami określonymi w Umowie raportów sprzedaży biletów lub braków w prowadzonych raportach lub ujmowania w nich nieprawdziwych danych, ZTM może naliczyć karę umowną w wysokości 200 zł za każdy stwierdzony przypadek.
4. W przypadku prowadzenia sprzedaży biletów przez Operatora niezgodnie z zasadami określonymi w Umowie, w szczególności braku ewidencji sprzedaży biletów w eMagazynie, ZTM może naliczyć karę umowną w wysokości 1000 zł za każdy stwierdzony przypadek.
5. W przypadku, gdyby jakiekolwiek oświadczenia wskazane w §3 ust. 1 Umowy okazały się niezgodne ze stanem faktycznym Operator zapłaci ZTM karę umowną w wysokości 200 zł liczoną za każdy przypadek osobno.
6. W przypadku gdy szkoda przewyższa wysokość zastrzeżonych kar umownych ZTM jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych, określonych w Kodeksie Cywilnym.
7. W przypadku, jeśli z uwagi na działania i/lub zaniechania Operatora jakiekolwiek podmioty trzecie, w tym użytkownicy będą kierowali względem ZTM jakiekolwiek roszczenia, Operator będzie zobowiązany do podjęcia wszelkich dozwolonych prawem czynności celem zwolnienia ZTM z odpowiedzialności względem takich podmiotów, a na żądanie ZTM do wstąpienia do postępowania sądowego toczącego się wobec ZTM oraz podjęcia wszelkich dozwolonych prawem czynności.
8. W przypadku wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym zgodnie z §11 ust. 3 Umowy Operator zapłaci ZTM karę umowną w wysokości 10 000 zł.
9. **Reklamacje**
10. Reklamacje dotyczące działania aplikacji oraz systemu Operatora, a w szczególności procesu zakupu biletu, rozpatrywane są przez Operatora zgodnie z przyjętą procedurą zgłoszeń za pomocą indywidualnego identyfikatora reklamacyjnego Użytkownika na portalu użytkownika.
11. Reklamacje dotyczące komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZTM, a w szczególności reklamacje w zakresie niewykorzystania zakupionego przez pasażera biletu za względu na opóźnienia i odwołania kursów oraz nałożonych opłat dodatkowych, rozpatrywane są przez ZTM.
12. Obowiązkiem Operatora jest współpraca z ZTM przy rozpatrywaniu skarg, reklamacji, odwołań dotyczących komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZTM, w tym w zakresie nałożonych opłat dodatkowych, jeśli w ocenie ZTM jest to niezbędne do weryfikacji zasadności złożonej skargi, reklamacji lub odwołania.
13. ZTM nie rozpatruje oraz nie przekazuje Operatorowi reklamacji, skarg oraz zgłoszeń dotyczących funkcjonowania systemu Operatora, w tym działania aplikacji mobilnej, otrzymanych bezpośrednio od użytkowników, jak również za pośrednictwem Operatora.
14. Operator nie rozpatruje oraz nie przekazuje reklamacji dotyczących komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZTM.

**§ 10. Przetwarzanie danych osobowych**

1. Dane osobowe osób trzecich, tzn. przedstawicieli Stron umowy oraz dane kontaktowe osób wyznaczonych do realizacji umowy są udostępniane pomiędzy Stronami, które pełnią rolę odrębnych Administratorów w rozumieniu art. 4 pkt. 7 RODO[[1]](#footnote-1). Podstawą udostępnienia danych pomiędzy Stronami jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
2. Operator zobowiązuje się do realizowania obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 14 RODO w imieniu Zarządu Transportu Metropolitalnego wobec osób wymienionych w ust.1.
3. Wzór klauzuli informacyjnej z art. 14 RODO stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.
4. Przetwarzanie danych osobowych użytkowników określono w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącej Załącznik nr 6 do Umowy.

# § 11. Czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony do dnia 30.06.2023 r.
2. Stronom przysługuje prawo rozwiązania umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia bez wskazania przyczyn. W przypadku wypowiedzenia umowy w tym trybie przez którąkolwiek ze Stron, żadna ze Stron nie może żądać od drugiej Strony jakiegokolwiek odszkodowania.
3. ZTM przysługuje prawo rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym w przypadku:
	1. co najmniej trzykrotnego zawieszenia działania systemu w ciągu miesiąca kalendarzowego, każdorazowo na czas co najmniej 6 kolejnych godzin, z przyczyn leżących po stronie Operatora bądź osób za których działania i zaniechania ponosi on odpowiedzialność,
	2. stwierdzenia generowania/sprzedaży przez Operatora biletów nieewidencjonowanych w systemie eMagazyn,
	3. niesporządzenia przez Operatora raportów, o których mowa w § 5 ust. 6 Umowy w ustalonych tam terminach,
	4. niepoinformowania ZTM o zmianach w oświadczeniach, zgodnie z § 3 ust. 2 Umowy,
	5. utraty statusu agenta rozliczeniowego bądź wygaśnięcia umowy pomiędzy Operatorem a agentem rozliczeniowym, zgodnie z § 3 ust. 1 lit. g Umowy,
	6. wprowadzenia w Regulaminie użytkownika systemu Operatora, stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy, zmian naruszających postanowienia Umowy.
	7. w innych przypadkach naruszenia postanowień Umowy – w takim przypadku ZTM wyznacza Operatorowi termin na zaprzestanie naruszeń i/lub usunięcie ich skutków, a po bezskutecznym jego upływie jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
4. W przypadku rozwiązania Umowy, Strony zobowiązują się do dokonania wzajemnych rozliczeń w terminie 15 dni od dnia zakończenia jej obowiązywania.

# § 12. Istotne zmiany Umowy

1. ZTM zastrzega sobie, w drodze aneksu do Umowy, prawo do rozszerzenia lub zmniejszenia oferty biletów sprzedawanych za pośrednictwem systemu Operatora o wybrane bilety jednorazowe/ krótkookresowe, średniookresowe, długookresowe ZTM lub wspólne bilety z innym organizatorem. W przypadku sprzedaży tych biletów stosuje się te same warunki rozliczania
co określone w Umowie.
2. ZTM zastrzega sobie, w drodze aneksu do Umowy, prawo do wprowadzenia możliwości zwrotu biletów przez użytkowników w aplikacji Operatora.
3. ZTM zastrzega sobie prawo do jednostronnego wprowadzenia zmian w funkcjonowaniu systemu eMagazyn oraz w dokumentacji dotyczącej systemu eMagazyn w przypadku, gdy zmiany są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania lub rozwoju systemu eMagazyn. W takim przypadku ZTM pisemnie informuje Operatora o w/w zmianach, a Operator będzie miał 3 miesiące na dostosowanie swojego systemu do takich zmian, licząc od dnia otrzymania takiego powiadomienia. W sytuacji gdy wprowadzone w systemie eMagazyn zmiany będą wymagać znaczącej modyfikacji dotyczącej Operatora, możliwa jest konieczność aktualizacji posiadanego certyfikatu, o czym każdorazowo decyduje Integrator. W takim przypadku Operator będzie zobowiązany do aktualizacji posiadanego certyfikatu, a w przypadku nieuzyskania aktualizacji certyfikatu w terminie wyznaczonym przez ZTM, ZTM będzie miał prawo do wypowiedzenia Umowy w trybie wskazanym w §11 ust. 3 lit. g) Umowy.
4. ZTM zastrzega sobie prawo do jednostronnego wprowadzenia zmiany wysokości upustu,
o którym mowa w którym mowa w § 2 ust. 4 Umowy, w tym jego obniżenia. W takim przypadku ZTM pisemnie informuje Operatora o wysokości nowego upustu i dacie jego wejścia
w życie, nie krótszym niż 14 dni licząc od dnia przesłania do Operatora w/w powiadomienia.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 i ust. 4 niniejszego paragrafu, Umowa ulega zmianie na skutek jednostronnego oświadczenia ZTM w dacie wynikającej z tego oświadczenia
i nie jest wymagane zawarcie aneksu do Umowy. W przypadku gdy Operator nie godzi się na wprowadzenie w/w zmian do Umowy może w terminie 14 dni od daty otrzymania w/w powiadomienia, wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
W takim przypadku żadna ze Stron nie może żądać od drugiej Strony jakiegokolwiek odszkodowania.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają prawa Stron do dokonania zmian
i uzupełnień Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

# Rozstrzyganie spraw spornych

1. Strony zobowiązują się do podjęcia wszelkich działań, mających na celu polubowne rozwiązanie ewentualnych sporów wynikających z realizacji Umowy.
2. Spory wynikłe na tle realizacji Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby ZTM.

# Postanowienia końcowe

1. Osobą upoważnioną przez ZTM do bieżących kontaktów z Operatorem jest osoba wskazana przez ZTM, a osobą upoważnioną przez Operatora do bieżących kontaktów z ZTM jest osoba wskazana w formularzu zgłoszeniowym.
2. ZTM nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek użycia aplikacji mobilnej Operatora, jak również wskutek korzystania z systemu Operatora za pomocą urządzeń mobilnych.
3. Zmiany Umowy oraz Załączników wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności. Formy pisemnej wymagają również pod rygorem nieważności: oświadczenie
o wypowiedzeniu Umowy oraz rozwiązanie Umowy. Zmiany umowy, wymagającej sporządzenia aneksu do umowy, nie stanowią w szczególności:
	1. zmiana wskazanych w umowie osób wyznaczonych do reprezentacji i wykonywania umowy,
	2. zmiana danych teleadresowych Stron,
	3. zmiana danych kontaktowych ustalonych przez Strony,
	4. zmiana danych rejestrowych Stron
4. W przypadkach określonych w ust. 3 lit. a-d powyżej, dla skuteczności zmiany wystarczające jest niezwłoczne poinformowanie drugiej Strony na piśmie o zaistniałej zmianie. Zmiana staje się skuteczna z chwilą, w której druga Strona mogła zapoznać się z takim powiadomieniem.
5. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają przepisy prawa polskiego,
w szczególności Kodeksu cywilnego.
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla każdej ze Stron.

# Załączniki do Umowy

Integralną częścią Umowy są załączniki:

* 1. Załącznik nr 1. Wykaz biletów sprzedawanych za pomocą systemu Operatora,
	2. Załącznik nr 2. Dystrybucja biletów w systemie eMagazyn,
	3. Załącznik nr 3. Regulamin systemu Operatora,
	4. Załącznik nr 4. Instrukcja zakupu i kontroli biletu w systemie Operatora,
	5. Załącznik nr 5. Wzór klauzuli informacyjnej z art. 14 RODO,
	6. Załącznik nr 6. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Operator**  |  | **ZTM** |

**Załącznik nr 1** do Umowy nr **………………………………..** z dnia ……………………….
Wykaz biletów sprzedawanych za pomocą systemu Operatora

**Wykaz biletów sprzedawanych za pomocą systemu Operatora:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj biletu** | **Symbol** | **Cena** |
| ***Bilety jednorazowe /krótkookresowe*** |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |
| 5. |  |  |  |
| 6. |  |  |  |
| 7. |  |  |  |
| 8. |  |  |  |
| 9. |  |  |  |
| ***Bilet średniookresowy***  |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |

**Załącznik nr 2** do Umowy nr **…………………………….** z dnia……………………………..

Dystrybucja biletów w systemie eMagazyn.

Dystrybucja biletów w Systemie eMagazyn odbywa się w dwustopniowym procesie, w trybie online.

1. Operator powinien zainicjować transakcję biletową (INIT), podając wszystkie parametry biletu. System eMagazyn na etapie INIT weryfikuje poprawność parametrów oraz możliwość dokonania zakupu
w oparciu o kryteria związane z ewentualnie trwającą kontrolą i kryteriami Współpracy Operatora. W przypadku braku przeciwwskazań, rozpoczyna rejestrację transakcji biletowej, zwracając jej identyfikator systemowy.
2. Po otrzymaniu pozytywnej odpowiedzi na zapytanie INIT, Operator powinien przeprowadzić użytkownika przez proces sprzedażowy, który w całości odbywać się będzie po stronie Operatora.
3. Po zakończeniu procesu sprzedażowego Operator powinien wystąpić o wydanie biletu (CONFIRM). Na tym etapie System eMagazyn zwróci dodatkowo numer biletu, oznaczenie serii oraz ciąg kontrolerski QR/NFC.
4. W przypadku, w którym System eMagazyn odnotuje zapytanie CONFIRM dla uprzednio wydanego biletu, w odpowiedzi nadal zwróci parametry biletu, jednocześnie ustawiając stosowną flagę oznaczającą, że jest to zapytanie o uprzednio wydany bilet i datę jego wydania. Tak zdefiniowane zachowanie Systemu umożliwi pobranie biletu w przypadku, w którym, do operatora nie dotarła pierwotna odpowiedź na zapytanie wydania biletu.

Szczegóły znajdują się w dokumencie udostępnionym w procesie certyfikacji: „***API dla Operatorów Mobilnych System eMagazyn dla GZM***”

**Załącznik nr 3** do Umowy nr …………………………………….z dnia……..………………………..

Regulamin systemu Operatora.

**Załącznik nr 4** do Umowy nr ……………………….. z dnia…………………………………

Instrukcja zakupu i kontroli biletu w systemie Operatora.

**Załącznik nr 5** do Umowy nr ……………………….. z dnia……………………………..…

Wzór klauzuli informacyjnej z art. 14 RODO

Zgodnie z art. 14 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego I Rady (UE) 2016/679
z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanym dalej RODO) informujemy, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zarząd Transportu Metropolitalnego (ZTM), z siedzibą przy ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice, adres email: kancelaria@metropoliaztm.pl, strona internetowa: bip.metropoliaztm.pl;
2. Została wyznaczona osoba do kontaktu w sprawie przetwarzania danych osobowych, adres email: iod@metropoliaztm.pl;
3. Pani/Pana dane osobowe, które zostały przekazane do ZTM przez <wskazać kontrahenta> takie jak: imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu.
4. Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane przez ZTM, w zależności od rodzaju współpracy, w następujących celach:
5. wykonania obowiązków wynikających z umowy z ZTM, której stroną jest/będzie kontrahent,
w szczególności w celu weryfikacji oświadczeń złożonych przez kontrahenta, w tym potwierdzenia posiadanych kwalifikacji osób wskazanych do realizacji umowy, kontaktu przy wykonaniu umowy, wymiany korespondencji, kontroli należytego wykonania umowy, rozliczenia umowy,
6. obsługą, dochodzeniem i obroną w razie zaistnienia roszczeń, w tym roszczeń pomiędzy ZTM, a Panią/Panem lub pomiędzy ZTM, a kontrahentem,
7. wypełnienia obowiązków prawnych ZTM, w tym w szczególności obowiązków archiwizacyjnych.
8. Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w celach wskazanych w pkt 4 powyżej jest:
9. wypełnianie obowiązków prawnych (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
10. prawnie uzasadniony interes ZTM oraz kontrahenta (zgodnie z art. 6. ust. 1 lit. f RODO), którym jest realizacja celów wymienionych w pkt 4 lit. a i lit. b.
11. Pani/Pana dane osobowe mogą być ujawniane podmiotom współpracującym, w szczególności podmiotom świadczącym usługi doręczania korespondencji i przesyłek, usługi ochrony osób
i mienia, usługi zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, prawne, usługi informatyczne oraz
w zakresie archiwizacji. Ponadto w zakresie stanowiącym informację publiczną każdemu zainteresowanemu taka informacją.
12. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są przez okres przewidziany przepisami prawa, nie krócej niż do czasu wygaśnięcia roszczeń wynikających z umowy pomiędzy ZTM, a kontrahentem lub przedawnienia terminów roszczeń z tytułu zobowiązań podatkowych związanych z ww. umową oraz wymogami dotyczącymi archiwizowania dokumentacji lub do momentu wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania.
13. Przysługują Pani/Pan prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:
14. prawo dostępu do treści swoich danych,
15. prawo do sprostowania danych osobowych,
16. prawo żądania usunięcia danych osobowych lub ograniczenia przetwarzania,
17. prawo wniesienia sprzeciwu - w przypadkach, kiedy Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane na podstawie swojego prawnie uzasadnionego interesu
18. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**Załącznik nr 6** do Umowy nr ……………………….. z dnia……………………………………

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

|  |
| --- |
| **Umowa**  |
|  |  |
| zawarta w dniu | ………………………………………….. |
|  |  |
| pomiędzy | ………………………………………….. zwanym dalej w treści umowy „Administratorem” |
|  |  |
| reprezentowanym przez  | 1 ...……………………………………………………………………………2 …………………………………………………………………………….. |
|  |  |
| z siedzibą | ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice |
|  |  |
| a | ……………………………………………………………………reprezentowaną przez: 1. ………………………………………………………………………2. ………………………………………………………………………zwanym w treści umowy „Przetwarzającym”, zwanymi również łącznie jako „Strony”. |
|  |  |
| na podstawie | art. 28 ust. 3 i ust. 9 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). |
|  |  |
| dotycząca | powierzenia przetwarzania danych osobowych. |
|  |  |

**§ 1**

**Definicje**

Dla potrzeb niniejszej umowy, Strony ustalają następujące znaczenie niżej wymienionych pojęć:

1. **Dane osobowe** – dane w rozumieniu art. 4 pkt 1) Rozporządzenia 2016/679, tj. informacje
o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej ("osobie, której dane dotyczą"); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię
i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej, powierzone Przetwarzającemu przez Administratora zgodnie z zakresem określonym w Umowie;
2. **Przetwarzanie Danych osobowych** – wszelkie operacje lub zestaw operacji wykonywanych na Danych Osobowych lub zestawach Danych osobowych, w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany takie jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie;
3. **Umowa** – niniejsza umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;
4. **Umowa główna** – umowa nr…………., dotycząca …………………………… …………………………………..… zawarta przez Strony w dniu ………………
5. **Rozporządzenie** **2016/679** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

**§ 2**

**Oświadczenia Stron**

1. Strony oświadczają, że niniejsza Umowa została zawarta w celu wykonania obowiązków,
o których mowa w Rozporządzeniu 2016/679, w związku z zawarciem Umowy głównej.
2. Administrator oświadcza, iż jest administratorem powierzanych do przetwarzania Danych osobowych, tj. podmiotem decydującym o celach i środkach Przetwarzania Danych osobowych.
3. Administrator oświadcza, że spełnia warunki legalności Przetwarzania Danych osobowych, jak również, że jest uprawniony do powierzenia Danych osobowych.
4. Przetwarzający oświadcza, iż dysponuje odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi, doświadczeniem, wiedzą i wykwalifikowanym personelem, umożliwiającymi mu prawidłowe wykonanie niniejszej Umowy, spełnienie wymogów Rozporządzenia 2016/679 oraz gwarantuje ochronę praw osób, których dane dotyczą.
5. Przetwarzający na potwierdzenie gwarancji, o których mowa w ust. 4 przekazał Administratorowi opis wdrożonych mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo przetwarzania Danych osobowych, stanowiący załącznik nr 1.

**§ 3**

**Przedmiot Umowy oraz zakres, charakter i cel Przetwarzania Danych osobowych**

1. Administrator powierza Przetwarzającemu do przetwarzania Dane osobowe, a Przetwarzający zobowiązuje się do zgodnego z prawem i niniejszą Umową ich przetwarzania, w celu określonym niniejszą Umową.
2. Zakres powierzonych do przetwarzania Danych osobowych obejmuje dane: *nr kontrolny biletu, nr biletu, nr transakcji* tj. dane w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy głównej*.*
3. Przetwarzanie Danych osobowych odbywa się przy wykorzystaniu systemów informatycznych.
4. Celem Przetwarzania Danych osobowych jest realizacja zadań, o których mowa w Umowie głównej.

**§ 4**

**Zasady Przetwarzania Danych osobowych**

1. Przetwarzający może Przetwarzać Dane osobowe wyłącznie w zakresie i celu przewidzianym w Umowie.
2. Przetwarzający zobowiązuje się Przetwarzać Dane osobowe zgodnie z udokumentowanym poleceniem Administratora, zawartym w Umowie, Umowie głównej lub w innym dokumencie wydanym przez Administratora, co dotyczy także przekazywania danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
3. Przetwarzający informuje Administratora przed podjęciem przetwarzania polegającego na przekazywaniu danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, jeśli wynika ono z obowiązku nałożonego na niego przez przepisy prawa Unii lub prawa krajowego, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny;
4. Przy Przetwarzaniu Danych osobowych, Przetwarzający powinien przestrzegać zasad wskazanych w niniejszej Umowie oraz Rozporządzeniu 2016/679.
5. Przetwarzający podejmuje środki zabezpieczające Dane osobowe, w szczególności obowiązany jest:
6. wdrożyć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, by przetwarzanie powierzonych danych spełniało wymogi Rozporządzenia 2016/679 i chroniło prawa osób, których dane dotyczą, w tym środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzania, o którym mowa w art. 32 Rozporządzenia 2016/679 a przede wszystkim powinien zabezpieczyć dane przed przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą, modyfikacją, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem do Danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych;
7. pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32 -36 Rozporządzenia 2016/679, w szczególności Przetwarzający zobowiązuje się przekazywać Administratorowi informacje dotyczące stosowanych środków zabezpieczania Danych osobowych,
8. współpracować z Administratorem w sytuacji naruszenia ochrony Danych osobowych:
	* 1. niezwłocznie informować Administratora o podejrzeniach lub stwierdzonych przypadkach naruszenia ochrony Danych osobowych, nie później niż w 24 godziny od powzięcia takiej informacji,
		2. współpracować przy ocenie naruszenia i ewentualnym zawiadamianiu o tym organu nadzorczego lub osób, których Dane osobowe dotyczą,
		3. przekazywać informacje niezbędne Administratorowi do przeprowadzenia oceny skutków dla ochrony danych oraz przeprowadzania uprzednich konsultacji z organem nadzorczym i wdrożenia zaleceń organu,
		4. umożliwiać Administratorowi uczestnictwo w czynnościach wyjaśniających i informować Administratora o ustaleniach z chwilą ich dokonania, w szczególności o stwierdzeniu naruszenia, przy czym powiadomienie o stwierdzeniu naruszenia, powinno być przesłane wraz z wszelką niezbędną dokumentacją dotyczącą naruszenia, aby umożliwić Administratorowi spełnienie obowiązku powiadomienia organu nadzoru.
9. pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w rozdziale III Rozporządzenia 2016/679;
10. realizować w imieniu Administratora obowiązek informacyjny, o którym mowa w art. 13;
11. niezwłocznie informować Administratora, jeżeli zdaniem Przetwarzającego wydane mu polecenie stanowi naruszenie Rozporządzenia 2016/679 lub innych przepisów o ochronie Danych osobowych;
12. stosować się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez krajowy organ nadzorczy lub Europejską Radę Ochrony Danych, dotyczących Przetwarzania Danych osobowych, w szczególności w zakresie stosowania Rozporządzenia 2016/679;
13. dopuszczać do Przetwarzania Danych osobowych, w szczególności do urządzeń w ramach, których Dane osobowe są przetwarzane, wyłącznie osoby działające z jego upoważnienia, w zakresie wydanych przez Administratora udokumentowanych poleceń
i przeszkolone z zakresu ochrony danych osobowych;
14. zapewnić, aby osoby upoważnione do Przetwarzania Danych osobowych zobowiązały się do zachowania tych danych oraz sposobów ich zabezpieczeń w tajemnicy, lub zapewnić by osoby podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy, przy czym obowiązek zachowania tajemnicy istnieje również po realizacji Umowy lub ustaniu zatrudnienia u Przetwarzającego;
15. prowadzić rejestr kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, o którym mowa w art. 30 Rozporządzenia 2016/679, o ile dotyczy.
16. Przetwarzający może skorzystać z usług innego podmiotu przetwarzającego pod warunkiem zawarcia z tym podmiotem umowy zawierającej zapisy analogiczne do niniejszej Umowy i poinformowania Administratora o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia innych podmiotów przetwarzających w celu umożliwienia wyrażenia sprzeciwu wobec takich zmian.
17. Przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od powzięcia takiej informacji, poinformowania Administratora o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym Przetwarzania Danych osobowych przez Przetwarzającego, o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych osobowych, skierowanej do Przetwarzającego, a także o wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących Przetwarzania Danych osobowych przez Przetwarzającego prowadzonych przez organ nadzorczy w zakresie Danych osobowych.
18. W przypadku rozwiązania lub zakończenia Umowy lub Umowy głównej Przetwarzający zobowiązany jest, zależnie od decyzji Administratora, do usunięcia lub zwrócenia Administratorowi wszelkich Danych osobowych oraz do usunięcia wszelkich ich istniejących kopii i potwierdzenia tego faktu odpowiednim protokołem, który zostanie przekazany Administratorowi nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania Umowy lub Umowy głównej chyba, że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie Danych osobowych.
19. Planując dokonanie zmian w sposobie przetwarzania Danych osobowych, Przetwarzający ma obowiązek zastosować się do wymogów, o których mowa w art. 25 ust. 1 Rozporządzenia 2016/679 i ma obowiązek z wyprzedzeniem informować Administratora o planowanych zmianach w taki sposób i terminach, aby zapewnić Administratorowi realną możliwość reagowania, jeżeli planowane przez Przetwarzającego zmiany w opinii Administratora grożą uzgodnionemu poziomowi bezpieczeństwa Danych osobowych lub zwiększają ryzyko naruszenia praw lub wolności osób, wskutek przetwarzania Danych osobowych przez Przetwarzającego.

**§ 5**

**Prawo kontroli**

1. Administrator zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia 2016/679 ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Przetwarzającego przy Przetwarzaniu Danych osobowych i zabezpieczeniu powierzonych Danych osobowych spełniają postanowienia Umowy.
2. Przetwarzający zobowiązany jest umożliwiać Administratorowi lub wskazanej przez Administratora osobie trzeciej, dokonanie audytów lub inspekcji, aby potwierdzić, iż przetwarzanie przebiegło zgodnie z prawem oraz niniejszą Umową, a także wykonać wynikające z nich zalecenia, aby zapewnić zgodne z prawem Przetwarzanie Danych osobowych powierzonych Przetwarzającemu.
3. Administrator realizować będzie prawo audytu lub inspekcji w godzinach pracy Przetwarzającego.
4. Przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas audytu lub inspekcji w terminie wskazanym przez Administratora.
5. Przetwarzający udostępnia Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia 2016/697.

**§ 6**

**Odpowiedzialność stron**

1. Przetwarzający jest odpowiedzialny w szczególności za udostępnienie lub wykorzystanie Danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy, w tym za udostępnienie powierzonych do Przetwarzania Danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Przetwarzający odpowiada za szkody spowodowane zastosowaniem lub niezastosowaniem właściwych środków bezpieczeństwa.
3. Przetwarzający odpowiada za szkody, jakie powstaną u Administratora lub osób trzecich w wyniku niezgodnego z Rozporządzeniem 2016/679 lub niniejszą Umową Przetwarzaniem Danych osobowych przez Przetwarzającego.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Przetwarzającego niniejszej Umowy, Przetwarzający zobowiązuje się do zapłaty odszkodowania na zasadach ogólnych.
5. W przypadku jeśli na skutek działań i/lub zaniechań Operatora związanych z realizacją niniejszej Umowy naruszających niniejszą Umowę bądź obowiązujące przepisy prawa Administrator będzie ponosił odpowiedzialność wobec jakichkolwiek osób trzecich, bądź zostanie na niego nałożona jakakolwiek sankcja publicznoprawna (np. kara), Przetwarzający będzie zobowiązany do zwolnienia Administratora z odpowiedzialności względem takich osób/organów, w tym do podjęcia wszelkich dozwolonych przepisami prawa czynności celem zwolnienia Administratora z takich obowiązków. Ponadto Przetwarzający będzie zobowiązany także do zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Administratora z powyższego tytułu, w tym uiszczonych przez Administratora odszkodowań i należności publicznoprawnych. Powyższe nie wyłącza. ani nie ogranicza odpowiedzialności Przetwarzającego określonej w ust. 4 niniejszej Umowy.

**§ 7**

**Wynagrodzenie**

Wykonanie przedmiotu niniejszej Umowy przez Przetwarzającego nie będzie wiązać się z dodatkowymi kosztami dla Administratora, ponad koszty przewidziane w Umowie głównej.

**§ 8**

**Zasady zachowania poufności**

1. Przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i Danych osobowych otrzymanych od Administratora i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („Dane poufne”).
2. Przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy Danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy.

**§ 9**

**Osoby do kontaktu w zakresie Przetwarzania Danych osobowych**

1. Dane kontaktowe inspektora danych osobowych - Administratora: iod@metropoliaztm.pl. Pozostałe aktualne dane dostępne są na stronie bip.metropoliaztm.pl
2. Dane kontaktowe *<inspektora danych osobowych Przetwarzającego / osoby wyznaczonej do kontaktu w sprawie przetwarzania danych osobowych: ………………………………..*

**§ 10**

**Postanowienia końcowe**

1. Niniejsza Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania i zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy głównej oraz wykonania wszystkich zobowiązań wynikających
z niniejszej Umowy.
2. Administrator może rozwiązać niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Przetwarzający:
3. pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie;
4. przetwarza Dane osobowe w sposób niezgodny z Umową bądź obowiązującymi przepisami prawa;
5. powierzył przetwarzanie Danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora.
6. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszej Umowy a Umowy głównej, pierwszeństwo mają postanowienia niniejszej Umowy. Oznacza to także, że kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych pomiędzy Administratorem a Przetwarzającym należy regulować poprzez zmiany niniejszej Umowy.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Rozporządzenia 2016/679 oraz Kodeksu cywilnego.
9. Spory związane z wykonywaniem niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Administratora.
10. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

………………………………….. …..……………………………

Przetwarzający Administrator

1. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) [↑](#footnote-ref-1)