

**ZAŁĄCZNIK NR 13 do SIWZ**  
**WZÓR UMOWY**  
**UMOWA NR .....**

zawarta w Gdańsku, w dniu .....2019 roku, pomiędzy:

**ENERGA-OBRÓT S.A.** z siedzibą w Gdańsku przy al. Grunwaldzkiej 472, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000280916, NIP 957-096-83-70, REGON: 220418835, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym w wysokości 371 352 000 złotych, reprezentowaną przez:

1. [.....] – [.....]

2. [.....] – [.....]

działających na podstawie KRS, którego kopia stanowi **Załącznik nr 3** do Umowy

zwaną dalej **Zamawiającym** lub **Stroną**

oraz

..... z siedzibą w ..... przy ul. .... wpisana do rejestru przedsiębiorców przez ....., Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS ....., NIP ....., REGON: ....., kapitał zakładowy ..... złotych, reprezentowaną przez:

1. [.....] – [.....]

2. [.....] – [.....]

działających na podstawie KRS, którego kopia stanowi **Załącznik nr 4** do Umowy

zwaną dalej **Wykonawcą** lub **Stroną**.

Strony zawierają umowę następującej treści:

**§1**

**DEFINICJE**

Strony zgodnie przyjmują dla pojęć wymienionych poniżej w Umowie następujące znaczenie:

1. **Dzień roboczy** – wszystkie dni tygodnia za wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy obowiązujących w Polsce;
2. **Grupa ENERGA** lub **Grupa Kapitałowa ENERGA** – oznacza ENERGA S.A. w Gdańsku lub jej następcę prawnego, a także spółki zależne od ENERGA S.A. w rozumieniu ustawy Kodeks spółek handlowych (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 1577 ze zm.) oraz spółki, które zostaną włączone do Grupy ENERGA lub jej następcy prawnego;
3. **Klient** – osoba lub podmiot, z którym Konsultant kontaktuje się w sposób i w celu opisanym Umową;

4. **Kluczowe Wskaźniki** lub **Wskaźniki Kluczowe** – ustalony standard świadczenia Usług, o którym mowa w § 7 Umowy oraz załączniku nr 9 do Umowy;
5. **Konsultant** - członek personelu Wykonawcy, przy pomocy którego Wykonawca realizuje Usługi, o odpowiednich kwalifikacjach i umiejętnościach do potrzeb wykonywania Usługi, przeszkolony przez Wykonawcę w zakresie wytycznych Zamawiającego odnoszących się do sposobu ich wykonywania;
6. **Koordynator** – osoby upoważnione do kontaktów z drugą Stroną Umowy, w ramach realizacji Usług, których zakres upoważnienia został oznaczony w Umowie;
7. **Monitoring** - wykonywana przez członków personelu Wykonawcy z pominięciem urządzeń automatycznej analizy danych, kontrola jakościowa przeprowadzonych przez Konsultantów rozmów telefonicznych pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących procedur, wytycznych i standardów obsługi Klienta na formularzu oceny przygotowanym przez Zamawiającego;
8. **Siła Wyższa** - obejmuje wszelkie nieprzewidywalne w momencie podpisywania Umowy nadzwyczajne zdarzenia zewnętrzne, będące poza kontrolą Stron, które całkowicie lub częściowo uniemożliwiają im wywiązanie się ze swych zobowiązań i których skutkom nie można było zapobiec przy dołożeniu należytej staranności, takie jak pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, działania żywiołów i sił natury, terroryzm, zamieszki, rebelie lub rewolucje, wojny;
9. **SIWZ** – Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia udzielonego Wykonawcy wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część;
10. **Tajemnica przedsiębiorstwa** - oznacza informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, w tym w szczególności nieujawnione do wiadomości publicznej informacje i materiały techniczne, technologiczne, organizacyjne lub inne posiadające wartość gospodarczą, co do których podjęto niezbędne działania w celu zachowania ich poufności. W szczególności tajemnicę przedsiębiorstwa spółki Grupy ENERGA stanowią nieujawnione informacje pracownicze, organizacyjne, finansowe, prawne, handlowe, marketingowe, techniczne, eksploatacyjne i teleinformatyczne;
11. **Umowa** – niniejsza umowa wraz ze wszystkimi załącznikami, które stanowią jej integralną część;
12. **Usługa/Usługi** - usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego wg zasad opisanych przez Strony w Umowie na podstawie i w zakresie określonym w Umowie, polegające na telefonicznej obsłudze zgłoszeń i reklamacji Klientów indywidualnych zgodnie z ustalonymi procesami i standardami;
13. **Ustawa** - ustawa z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.).

## § 2

### PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na warunkach określonych w Umowie, Usług na rzecz Zamawiającego związanych z obsługą Klientów w zakresie obsługi połączeń telefonicznych.
2. Usługi będą świadczone przez Wykonawcę na podstawie i w zakresie określonym w Umowie.
3. Szczegółowy opis przedmiotu Umowy, zawiera załącznik nr 1 do Umowy – („Opis przedmiotu zamówienia”), stanowiący jej integralną część i będący jednocześnie załącznikiem nr 1 do SIWZ.
4. Szczegółowe wymagania techniczne odnoszące się do niezbędnych systemów teleinformatycznych pozwalających na realizację przedmiotu Umowy zawiera załącznik nr 2 do Umowy, stanowiący jej integralną część i będący jednocześnie załącznikiem nr 1a do SIWZ.
5. Usługi będą realizowane przez okres 12 miesięcy, począwszy od 1 września 2019 roku. W okresie od zawarcia Umowy do 31 sierpnia 2019 roku Wykonawca obowiązany jest zapewnić sobie organizacyjne i techniczne możliwości należytej, prawidłowej i terminowej realizacji Usług, w tym wdrożyć wszelkie procesy, przeszkolić Konsultantów i wykonać wszelkie inne czynności niezbędne do wykonywania Usług zgodnie z Umową oraz załącznikami do Umowy.

6. Usługi będą realizowane zgodnie z zasadami regulującymi realizację danych procesów i standardów u Zamawiającego. Wykonawca obowiązany jest realizować Usługi zgodnie z tymi zasadami pod warunkiem uprzedniego doręczenia Wykonawcy dokumentów określających dane procesy.
7. Wykonawca może, za zgodą Zamawiającego wyrażoną uprzednio na piśmie pod rygorem nieważności, powierzyć wykonanie części przedmiotu Umowy podwykonawcy. Wykonawca ponosi odpowiedzialności względem zamawiającego za działania i zaniechania podwykonawcy jak za działania lub zaniechania własne. Wykonawca na żądanie Zamawiającego jest zobowiązany do udzielenia informacji o podwykonawcy, w szczególności o dysponowanym przez podwykonawcę personelu, warunkach lokalowych i sprzętowych.

### § 3

#### OBOWIĄZKI WYKONAWCY

Szczegółowe obowiązki Wykonawcy określone zostały w poniższych ustępach niniejszego paragrafu oraz w załącznikach nr 1, nr 2, nr 9 do Umowy. Za ich wykonanie Wykonawcy nie przysługuje prawo do dodatkowego wynagrodzenia ponad określone w §9 Umowy.

1. Do obowiązków Wykonawcy, w zakresie przygotowania i realizacji Usług, należy w szczególności:
  - a) zorganizowanie, utrzymywanie w gotowości i zapewnienie ciągłości świadczenia Usług, w tym przygotowanie się do wdrożenia realizacji procesów objętych Umową;
  - b) zapewnienie wykonywania Usług przy pomocy odpowiednio przeszkolonego i wykształconego personelu (Konsultantów), co obejmuje w szczególności zapewnienie personelu spełniającego następujące wymagania: wykształcenie minimum średnie, znajomość pakietu MS Office lub równoważnych programów biurowych, umiejętność pracy na wielu systemach operacyjnych, nienaganna dykcja, odporność na stres;
  - c) udostępnienie, skonfigurowanie, zintegrowanie i przetestowanie warstwy sprzętowej (hardware, połączenia LAN/WAN, połączenia telekomunikacyjne) niezbędnej do uruchomienia i świadczenia Usług i skonfigurowanie sieci, by była możliwość jej podłączenia do sieci Zamawiającego celem realizacji Umowy;
  - d) zapewnienie dwóch łączy IP VPN w dwóch odrębnych lokalizacjach instalacji fizycznego przyłącza z siecią Internet, do której terminowane będą połączenia LAN/WAN wskazanych przez Zamawiającego o odpowiednich parametrach przepływności (1Mbit na każdego Konsultanta) z gwarancją jakości dla usług głosowych (QoS) między lokalizacją Zamawiającego a Wykonawcy, umożliwiającymi podłączenie do Webowego systemu dystrybucji połączeń Zamawiającego;
  - e) przeprowadzenie Monitoringu. Liczba odsłuchanych i ocenionych rozmów w miesiącu każdego z Konsultantów powinna wynieść minimum 10. Próbką do weryfikacji jest wybierana losowo przez Zamawiającego. Jeżeli Konsultant nie przeprowadził 10 rozmów w ciągu danego miesiąca odsłuchane są wszystkie rozmowy danego Konsultanta;
  - f) dokonanie dodatkowej oceny przeprowadzonych rozmów przez Konsultantów w zakresie jakości procesów i uwag zgłaszanych w ich zakresie ze strony Klientów – tematyka i udział procentowy w odsłuchu zostanie wskazany przez Koordynatora Zamawiającego na dany miesiąc.
  - g) przedstawienie Zamawiającemu (w postaci formatki, stanowiącej załącznik nr 10 do Umowy), wyników świadczonych Usług (maksymalnie do 10 dnia każdego kolejnego okresu rozliczeniowego tj. miesiąca kalendarzowego), obejmującej w szczególności przygotowanie raportu ze świadczonych przez Wykonawcę Usług;
  - h) niezwłoczne odnoszenie się do uwag lub zastrzeżeń zgłoszonych przez Zamawiającego;
  - i) przeprowadzanie testów wiedzy Konsultantów z zakresu informacji przekazanych na szkoleniach i na podstawie pytań przekazanych przez Zamawiającego oraz przedstawianie wyników wraz z formularzami testowymi Zamawiającemu (średni wynik z testu wiedzy wszystkich Konsultantów powinien wynosić min. 95% w każdym miesiącu). Każdy pracujący Konsultant powinien zrealizować min. 1 test w miesiącu. Wykonawca umożliwi również Zamawiającemu przeprowadzenie testów wiedzy w niezapowiedzianym terminie przygotowanym przez Zamawiającego, kontrolujących przygotowanie merytoryczne i znajomość procedur przez pracowników Wykonawcy;
  - j) wskazanie osób, które będą odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego Konsultantów dedykowanych do wszystkich procesów składających się na realizację Usług. Liczba osób wskazanych przez Wykonawcę jako osoby odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego Konsultantów musi zapewnić ciągłość procesu szkoleniowego Konsultantów (ustawiczne szkolenie nowych Konsultantów przed dopuszczeniem ich do obsługi klientów). Wskazane przez Wykonawcę osoby, o

- których mowa w poprzednich zdaniach zostaną przeszkoleni przez Zamawiającego. Szkolenie zakończy się egzaminem uprawniającym wskazane przez Wykonawcę osoby do szkolenia Konsultantów;
- k) przeprowadzenie szkoleń wstępnych dla Konsultantów, które to szkolenie obejmować musi przekazanie Konsultantom wszelkiej wiedzy przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego potrzebnej do obsługi Klientów i realizacji Usług. Szkolenie przed rozpoczęciem obsługi Klientów w ramach świadczenia Usług powinno zakończyć się testem przygotowanym w porozumieniu z Zamawiającym. Wynik testu Konsultanta rozpoczynającego obsługę Klienta w danym procesie powinien wynieść nie mniej niż 85%. Zamawiający ma prawo wglądu do wyników testu oraz do materiałów szkoleniowych Wykonawcy;
  - l) zapewnienie szkoleń wynikających z rotacji Konsultantów (zatrudniania nowych Konsultantów), poprzedzających dopuszczenie ich do obsługi Klientów w ramach realizacji Usług;
  - m) zapewnienie udziału kadry menedżerskiej/trenerskiej podczas zorganizowanego przez Zamawiającego (w terminie przez niego wyznaczonym), pierwszego szkolenia wstępnego dla Wykonawcy w przedmiocie objętym Umową, które umożliwi przekazanie wiedzy niezbędnej do obsługi Klienta (w tym przekazania jej przez Wykonawcę Konsultantom);
  - n) przekazywanie Zamawiającemu comiesięcznych raportów związanych z rotacją pracowników i powodami odejść;
  - o) zapewnienie odpowiednich pomieszczeń, sprzętu i (w uzgodnieniu z Zamawiającym), oprogramowania niezbędnego dla świadczenia Usług będących przedmiotem Umowy (zgodnego z załącznikiem nr 2 do Umowy);
  - p) ochrona i zabezpieczenie na własny koszt pomieszczeń i sprzętu w siedzibie Wykonawcy służących do realizacji Umowy;
  - q) przekazywanie Klientom Zamawiającego za pośrednictwem przeszkolonego personelu rzetelnej informacji o oferowanej przez Zamawiającego usłudze lub produkcie, zgodnie z wytycznymi Zamawiającego w tym zakresie;
  - r) przestrzeganie tajemnicy handlowej w odniesieniu do wszystkich informacji i dokumentów związanych z niniejszą Umową;
  - s) zabezpieczenia się przed nagłym wstrzymaniem dostaw energii elektrycznej poprzez wyposażenie używanych stanowisk pracy w zasilacze awaryjne lub stosowanie innych rozwiązań równoważnych.
2. Wszelkie procedury, zarządzenia, instrukcje, a także zalecenia Zamawiającego obowiązują Wykonawcę pod warunkiem i od momentu przekazania ich w formie pisemnej lub elektronicznej przez Zamawiającego.
  3. Wykonawca oświadcza i zobowiązuje się, że posiada opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w wysokości nie mniejszej niż 3 000 000 zł (słownie złotych: trzy miliony złotych) w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem Umowy. Wykonawca zobowiązuje się posiadać ważną polisę OC przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy na sumę nie mniejszą niż wskazana powyżej i zobowiązuje się okazać potwierdzenie spełnienia tego obowiązku na każde żądanie Zamawiającego.
  4. Wykonawca wyznaczy zespół wsparcia niezbędny do realizacji Umowy, w tym kierowników projektów koordynujących realizację Umowy, kierowników zmiany, trenerów, kontrolerów jakości, służby IT.
  5. Wykonawca w trakcie wykonywania Usług ma obowiązek przeprowadzać na własny koszt szkolenia uzupełniające mające na celu doskonalenie wiedzy i umiejętności Konsultantów, w tym Wykonawca ma obowiązek przeprowadzenia niezbędnych do realizacji Usług szkoleń (produktowe, ofertowe, procesowe, systemowe) w sytuacji rotacji Konsultantów.
  6. Wykonawca umożliwi prowadzenie nadzoru nad realizacją Umowy upoważnionemu przedstawicielowi Zamawiającego w trybie ustalonym przez Strony przez cały okres trwania Umowy. Przedstawiciel Zamawiającego jest uprawniony do wizyt w siedzibie Wykonawcy i miejscu świadczenia czynności objętych Umową.
  7. Wykonawca zapewni, że Konsultanci będą posiadali odpowiedni poziom kompetencji (wykształcenie, doświadczenie, zdolności interpersonalne oraz inne właściwości osobiste) do wykonywania powierzonych im zadań.
  8. Wykonawca odbierze od każdej osoby, korzystającej z systemów udostępnionych przez Zamawiającego, zobowiązanie do zachowania poufności informacji. Zamawiający ma prawo wglądu do zobowiązań w każdej chwili realizacji Umowy. Wzór zobowiązania do nieujawnienia informacji stanowi załącznik nr 11 do niniejszej umowy.

#### § 4

##### OŚWIADCZENIA WYKONAWCY

1. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednią wiedzą, doświadczeniem oraz potencjałem techniczno-ekonomicznym niezbędnym do należytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy. Zobowiązuje się wykonywać Umowę dochowując należytej staranności, a także dbać o dobre imię Zamawiającego przy wykonywaniu jej postanowień.
2. Wykonawca oświadcza, że: nie jest w stanie upadłości i nie zachodzą przesłanki do zgłoszenia wniosku o jego upadłość, nie jest w stanie likwidacji, nie jest w stosunku do niego prowadzone postępowanie restrukturyzacyjne, nie jest zagrożony niewypłacalnością, nie ma żadnych zaległości podatkowych jak również nie ma żadnych zaległości wobec Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
3. Wykonawca oświadcza, że w prowadzonym biznesie stosuje zasady etyki, przeciwdziałania korupcji, przestrzegania praw pracowniczych i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działania zgodnego z wymaganiami ochrony środowiska.

#### § 5

##### OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

1. Usługa będzie świadczona w oparciu o systemy IT Zamawiającego, które zostaną udostępnione Wykonawcy.
2. Do obowiązków Zamawiającego należy:
  - a) terminowe wypłacanie na rzecz Wykonawcy należnego wynagrodzenia z tytułu wykonania na rzecz Zamawiającego czynności określonych w Umowie;
  - b) zapewnienie Wykonawcy wszelkich informacji, dokumentów i materiałów niezbędnych do realizacji Umowy. Przekazanie dokumentów i materiałów nastąpi za pośrednictwem Koordynatorów Stron;
  - c) zapewnienie Wykonawcy dostępu do swoich systemów w zakresie niezbędnym do realizacji Usług;
  - d) wyznaczenie osoby do bieżącego kontaktu z Wykonawcą w godzinach realizacji przez niego Usług ;
  - e) zgłaszanie uwag lub akceptacja raportu z podjętych przez Wykonawcę działań w minionym okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy);
  - f) przeprowadzenie pierwszego szkolenia wstępnego dla kadry menedżerskiej/trenerskiej Wykonawcy w przedmiocie objętym Umową, które umożliwi przekazanie wiedzy niezbędnej do obsługi Klienta (w tym przekazania jej przez Wykonawcę Konsultantom) w zakresie oznaczonym Umową.
3. W przypadku, gdy Zamawiający narusza wskazane powyżej obowiązki, co uniemożliwia lub istotnie utrudnia Wykonawcy wykonywanie jego obowiązków umownych, Wykonawca wezwie Zamawiającego do zaniechania określonych naruszeń lub przekazania określonych informacji, zakreślając mu na to 14-dniowy termin dodatkowy na przywrócenie stanu zgodnego z Umową.

#### § 6

##### KOORDYNATORZY UMOWY

1. Strony wyznaczą Koordynatorów w ramach realizacji Usług. Dane Koordynatorów oraz zakres ich upoważnienia stanowią załącznik nr 8 do Umowy.
2. Wszelkie uwagi związane z realizacją Umowy przez Wykonawcę Zamawiający będzie zgłaszał bezpośrednio Koordynatorom.
3. Każda ze Stron zobowiązana jest do niezwłocznego powiadomienia drugiej Strony o zmianie danych Koordynatorów.



4. Z zastrzeżeniem § 16 ust. 12 i 13, w braku odmiennego uregulowania w załączniku nr 8 do Umowy, Koordynatorzy nie są upoważnieni do składania oświadczeń woli w imieniu Stron, a w szczególności do zmiany treści Umowy.

## § 7

### KLUCZOWE WSKAŹNIKI

1. Wykonawca zobowiązuje się, począwszy od dnia rozpoczęcia wykonywania Usług, do przestrzegania umówionego standardu świadczenia Usług opisanego szczegółowo w załącznikach nr 1, 2 i 9 do Umowy.
2. Naruszenie Kluczowych Wskaźników świadczonych Usług uprawnia Zamawiającego do obniżenia Wykonawcy wynagrodzenia przewidzianego Umową, zgodnie z warunkami przewidzianymi w załączniku nr 9 do Umowy. Niezależnie od powyższego Wykonawca może być także obciążony karami umownymi przewidzianymi w § 13 Umowy, jak również może być obowiązany do naprawienia szkody wyrządzonej wskutek niedochowania Kluczowych Wskaźników.
3. Wykonawca zobowiązuje się, począwszy od dnia rozpoczęcia wykonywania Usług, zapewnić warunki techniczne ich świadczenia zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy
4. Prawo do obniżenia Wykonawcy wynagrodzenia z uwagi na naruszenie Kluczowych Wskaźników możliwe jest również po rozliczeniu wynagrodzenia Wykonawcy należnego za okres rozliczeniowy, w którym doszło do naruszenia Kluczowych Wskaźników. W takim też przypadku Zamawiający może obniżyć wynagrodzenie Wykonawcy za dalsze okresy rozliczeniowe lub wystawić notę obciążeniową i żądać od Wykonawcy zwrotu nadpłaconej części wynagrodzenia.

## § 8

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zamawiający powierza Wykonawcy dane osobowe klientów do przetwarzania, w celu umożliwienia wykonywania Usług, w zakresie koniecznym do realizacji Umowy.
2. Powierzenie danych osobowych następuje zgodnie z 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;
3. Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych stanowi Załącznik nr 6 do Umowy.

## § 9

### WYNAGRODZENIE

1. Za prawidłowe wykonanie Usług, Wykonawcy należy się wynagrodzenie miesięczne, stanowiące następujących wartości: iloczyn liczby obsłużonych w okresie rozliczeniowym (miesiącu kalendarzowym) połączeń telefonicznych oraz stawki netto w wysokości \_\_\_\_\_ zł (słownie: \_\_\_\_\_ złotych), powiększonej o podatek od towarów i usług (stawka \_\_\_\_\_ %), w wysokości \_\_\_\_\_, tj. łącznie brutto: \_\_\_\_\_ zł (słownie: \_\_\_\_\_ złotych), Wynagrodzenie płatne jest Wykonawcy od miesiąca rozpoczęcia świadczenia Usług zgodnie z § 2 ust. 5 Umowy. Za miesiące od dnia zawarcia Umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług wynagrodzenie nie jest należne.
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu Umowy, a w szczególności koszty robocizny, materiałów i urządzeń niezbędnych do należytego wykonania Umowy, w tym koszty przygotowania się Wykonawcy do wdrożenia realizacji procesów i Usług objętych Umową. Wynagrodzenie podlega

poniższemu w przypadku naruszenia Wskaźników Kluczowych. Pomniejszone może zostać wynagrodzenie należne za okres rozliczeniowy, w którym nastąpiły naruszenia, bądź wynagrodzenie należne za kolejne okresy rozliczeniowe.

3. Wykonawca poprzez formatkę, której wzór stanowi załącznik nr 10 do Umowy, przedstawi Zamawiającemu w terminie oznaczonym w § 3 ust. 1 pkt g Umowy, wyniki działań podjętych w minionym okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy). Wyniki przedstawione w formatce podlegają akceptacji Zamawiającego w terminie do 10 dnia każdego kolejnego okresu rozliczeniowego. Zamawiający może zgłosić zastrzeżenia lub uwagi do przedstawionych wyników.
4. Zapłata należności określonej w ust. 1 dokonywana będzie po upływie cyklu rozliczeniowego (miesiąc kalendarzowy), na podstawie prawidłowo wystawionych przez Wykonawcę faktur VAT/rachunków za Usługi wykonane w okresie danego cyklu rozliczeniowego (miesiąc kalendarzowy).
5. Faktury/rachunki, o których mowa w ust. 4, będą wystawiane i wysyłane do Zamawiającego w terminie 5 (pięć) dni od dnia zaakceptowania przez Zamawiającego wyników działań podjętych przez Wykonawcę w minionym okresie rozliczeniowym.
6. Zapłata należności będzie dokonywana przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę w fakturze/rachunku, wystawianych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami, w terminie 30 dni od dnia ich doręczenia Zamawiającemu. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Zwłoka w zapłacie należności za wykonane Usługi nie upoważnia Wykonawcy do wstrzymania się od wykonywania przedmiotu Umowy.
8. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towaru i usług.
9. Wykonawca oświadcza, że \_\_\_\_\_ podatnikiem podatku od towarów i usług.
10. Strony zobowiązują się niezwłocznie informować o wszelkich zmianach statusu, o którym mowa w ust.8 i 9 powyżej.
11. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy, wskutek zmiany przepisów powszechnie obowiązujących, zmianie ulegnie obowiązująca stawka podatku od towarów i usług, wynagrodzenie będzie obliczane z uwzględnieniem obowiązującej stawki tego podatku. Niniejsze postanowienie nie narusza obowiązku Stron do zawarcia aneksu przewidzianego w § 16 ust. 4 Umowy.
12. Wykonawca oświadcza, iż przyjmuje do wiadomości, że liczba przekazywanych do obsługi połączeń przychodzących uzależniona jest od ilości wpływu połączeń na infolinię w danym miesiącu, na co Zamawiający nie ma wpływu. W przypadku przekazania Wykonawcy do obsługi połączeń telefonicznych w danym okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy) w liczbie mniejszej aniżeli 60.000 połączeń telefonicznych, Wykonawcy należne jest wynagrodzenie obliczone zgodnie z ust. 1 z uwzględnieniem liczby 60.000 połączeń telefonicznych co nie uchybia prawu Zamawiającego do obniżenia tak obliczonego wynagrodzenia w związku z niedotrzymaniem Wskaźników Kluczowych.
13. W przypadku przekazania mniejszych ilości połączeń niż 60 000 miesięcznie, Zamawiający może przekazać Wykonawcy bazy danych swoich klientów w celu zainicjowania z nimi rozmów telefonicznych zakreślając zakres przekazywanych informacji. Za przeprowadzone przez Konsultantów w tym trybie rozmowy, Wykonawca nie nabywa prawa do dodatkowego wynagrodzenia o ile łączny ich czas nie przekracza wraz obsłużonymi połączeniami w danym okresie rozliczeniowym czasu koniecznego do obsługi 60 000 połączeń, uwzględniając średni czas rozmowy na poziomie 390 sekund (tj. iloczynu liczby 60 000 i 390 sekund). W przypadku jego przekroczenia Wykonawca nabywa prawo do wynagrodzenia za czas zainicjowanych połączeń przekraczający wskazany iloczyn w zdaniu poprzednim z uwzględnieniem stawki określonej w §9 ust 1 Umowy i czasu połączenia wnoszącego 390 sekund. Z uprawnienia Zamawiający może skorzystać przez cały okres świadczenia Usług, a Wykonawca zobowiązany jest do jego wykonania.
14. Zamówienia opcjonalne opisane w ust. 10 Załącznika nr 1 do Umowy – Opis przedmiotu zamówienia (prawo opcji) będą rozliczane stosując odpowiednio postanowienia odnoszące się do Usług świadczonych w ramach zamówienia podstawowego. Łączna wartość usług objętych prawem opcji nie przekroczy 20% wartości wynagrodzenia zamówienia podstawowego.

15. Wykonawca jest zobowiązany do opracowania i wprowadzenia przed rozpoczęciem świadczenia Usług miesięcznego systemu motywacyjnego opartego na efektywności, jakości obsługi i stażu pracy Konsultanta oraz przedstawienia go Zamawiającemu. System motywacyjny winien uwzględniać osiągnięte wyniki jakościowe przez Konsultanta oraz osiągnięty poziom wiedzy zweryfikowany przeprowadzonymi testami. System motywacyjny winien także uwzględniać wypadki złożenia zasadnej reklamacji klienta na obsługę prowadzoną przez Konsultanta.

## § 10

### POUFNOŚĆ

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień każda ze Stron zobowiązuje się nie ujawniać, zarówno w czasie obowiązywania Umowy, jak i po jej wygaśnięciu, żadnych informacji i dokumentów związanych z realizacją Umowy.
2. Każda ze Stron ma obowiązek ochrony przed dostępem osób nieuprawnionych do informacji i dokumentów dotyczących drugiej Strony, niezależnie od sposobu i formy ich powierzenia.
3. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji lub dokumentów, które są powszechnie dostępne, jeżeli zostały podane do publicznej wiadomości lub informacji i dokumentów, które są zatwierdzone do rozpowszechnienia na podstawie uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony oraz przypadku, gdy ujawnienie informacji będzie wymagane przez przepisy prawa lub postanowienia uprawnionych organów.
4. Nie stanowi ujawnienia informacji i dokumentów, ani nie narusza określonych w Umowie zasad poufności, ujawnienie przez Zamawiającego tych informacji lub dokumentów swoim doradcom, audytorom, inwestorom, a także innym podmiotom z Grupy Kapitałowej ENERGA, jak również podmiotom, z którymi współpracuje na jakiegokolwiek podstawie.
5. Jeżeli zawarta Umowa będzie uznana za umowę znaczącą w rozumieniu przepisów prawa regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego to ENERGA SA lub Zamawiający są uprawnione do przekazania faktu zawarcia Umowy i jej istotnych postanowień do wiadomości publicznej.
6. Poza powyżej wskazanymi przypadkami, ujawnienie przez jedną ze Stron przekazanych przez drugą Stronę informacji lub dokumentów może nastąpić wyłącznie w jednym z poniższych przypadków:
  - a) gdy obowiązek ujawnienia wynika z obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności: ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (jedn. tekst Dz. U. z 2017 r., poz. 1768 z późn. zm.), ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (jedn. tekst Dz. U. z 2018 r., poz. 512) oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim ( Dz. U. z 2018 r., poz. 757),
  - b) gdy Strona, której informacje lub dokument dotyczą, wyrazi w formie pisemnej uprzednią zgodę na ujawnienie.
7. Strony postanawiają, że informacje będą przekazywane pomiędzy nimi, a następnie przechowywane w formie zapewniającej brak dostępu podmiotów trzecich niebiorących udziału w realizacji Umowy. W szczególności każda ze Stron zobowiązana jest w sposób należyty zabezpieczyć przed udostępnieniem osobom trzecim wszelkiego rodzaju dokumentów drugiej Strony posiadanych przez siebie, w tym również dokumentów utrwalonych za pomocą elektronicznych nośników informacji lub innych środków technicznych.
8. W przypadku przekazania przez jedną Stronę dla realizacji Umowy jakichkolwiek dokumentów, druga Strona zobowiązana jest do ich zwrotu najpóźniej w terminie 5 dni od zakończenia realizacji Umowy.
9. Strony zobowiązują się nie publikować w jakichkolwiek mediach oświadczeń na temat Umowy, niezależnie od formy i środka przekazu, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony. Zakaz ten nie dotyczy sytuacji, w której obowiązek publikacji nakładają na Stronę obowiązujące przepisy prawa.
10. Żadna ze Stron nie jest uprawniona do używania nazwy lub firmy drugiej Strony we własnych materiałach reklamowych bez uprzedniej zgody drugiej Strony.



11. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez jedną ze Stron postanowień określonych w powyższych ustępach, a także naruszenia przez Wykonawcę postanowień zawartych w oświadczeniu o zachowaniu poufności, podpisanego w toku postępowania o udzielenie zamówienia, druga Strona może żądać naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach prawa.
12. Niezależnie od uprawnień przewidzianych w ust. 11 powyżej, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień niniejszego paragrafu Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na żądanie Zamawiającego kary umownej w wysokości 100.000,00 zł (słownie złotych: sto tysięcy złotych) za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień określonych w niniejszym paragrafie lub w oświadczeniu Wykonawcy o zachowaniu poufności, złożonego w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych Kodeksu Cywilnego.
13. Postanowienia niniejszego paragrafu pozostają w mocy przez okres obowiązywania Umowy oraz 5 (pięć) lat po jej wygaśnięciu, niezależnie od powodu jej wygaśnięcia.
14. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (jedn. tekst Dz. U. z 2018, poz. 419 ), w tym w szczególności wszelkich informacji dotyczących treści i wykonania Umowy oraz powziętych wiadomości w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy, zwane dalej informacjami poufnymi.
15. Tajemnicę przedsiębiorstwa stanowią nieujawnione do wiadomości publicznej informacje i materiały techniczne, technologiczne, organizacyjne lub inne posiadające wartość gospodarczą, co do których podjęto niezbędne działania w celu zachowania ich poufności. W szczególności tajemnicą przedsiębiorstwa spółki Grupy Kapitałowej ENERGA stanowią nieujawnione informacje pracownicze, organizacyjne, finansowe, handlowe, eksploatacyjne i teleinformatyczne.
16. W zakresie zachowania informacji poufnych Strony zobowiązują się w szczególności do:
  - 1) zachowania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstw Grupy Kapitałowej ENERGA, które zostały im powierzone przez drugą Stronę lub powziętych w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy przez okres trwania umowy oraz 5 lat od dnia jej ustania,
  - 2) przetwarzania udostępnionych lub powziętych w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy informacji wyłącznie w celu w jakim zostały mu powierzone,
17. Informacje poufne nie będą ujawniane przez żadną ze Stron jakimkolwiek osobom trzecim, z wyłączeniem:
  - 1) osób, którym ujawnienie tych informacji, będzie niezbędne do wykonania postanowień umowy,
  - 2) wypadku, gdy druga Strona wyrazi na piśmie uprzednią zgodę na ich udostępnianie,
  - 3) doradców, audytorów, inwestorów i innych podmiotów z Grupy Kapitałowej ENERGA, jak również podmiotów z którymi Zamawiający współpracuje,
  - 4) sytuacji, kiedy zawarta umowa będzie uznana za umowę znaczącą w rozumieniu przepisów prawa regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego.
  - 5) Sytuacji, w której ujawnienie informacji poufnych wynika z podlegającego wykonaniu orzeczenia sądowego lub administracyjnego.
18. W przypadku, gdyby którakolwiek ze Stron zobowiązana została na mocy obowiązujących przepisów prawa do przekazania informacji poufnych związanych z umową, Strona ta powiadomi drugą Stronę o okolicznościach, warunkach i zakresie przekazania, w czasie umożliwiającym drugiej Stronie przedsięwziąć konieczne środki prawne chroniące przed przekazaniem informacji poufnych, bądź zrzeknięcia się ochrony poufności, chyba że zachowanie takiego terminu, przy zachowaniu należytej staranności, nie będzie możliwe.
19. Obowiązek zawiadomienia drugiej Strony o przekazaniu informacji poufnych nie dotyczy informacji:
  - 1) co do których obowiązek przekazania wynika z ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (jedn. tekst Dz. U. z 2017 r., poz. 1768 z późn. zm.), ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o

spółkach publicznych (jedn. tekst Dz. U. z 2018 r., poz. 512), a także rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz. U. z 2018 r., poz. 757),

2) przekazywanych przez Zamawiającego (lub inną spółkę Segmentu Sprzedaży) jej doradcom, audytorom, inwestorom i wszelkim innym podmiotom, z którymi Zamawiający współpracuje.

20. Strony zobowiązują się do zapoznania swoich pracowników oraz wszystkich osób związanych w jakikolwiek sposób z wykonywaniem Umowy z obowiązującymi zasadami poufności i zapewnić, że osoby te zobowiążą się do nie ujawniania udostępnionych im informacji na warunkach analogicznych do zawartych w postanowieniach niniejszego paragrafu. Strony ponoszą odpowiedzialność za przestrzeganie zasad poufności przez te osoby.

## § 11

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. Każda ze Stron odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym za szkodę wyrządzoną drugiej Stronie zawinionym działaniem lub zaniechaniem. Strona zwolniona jest z odpowiedzialności w zakresie, w jakim niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy powstało z uwagi na niewypełnienie lub nienależyte wypełnienie obowiązków przez drugą z umawiających się Stron oraz które uniemożliwiło Stronie wykonanie Umowy przy zachowaniu należytej staranności.
2. Każda ze Stron odpowiada za działania i zaniechania pracowników i innych osób, którymi się posługuje przy realizacji Umowy, jak za działania własne.
3. Strony są zwolnione od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Umowy, w zakresie w jakim niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło na skutek okoliczności spowodowanych działaniem Siły Wyższej.
4. W przypadku skierowania do Zamawiającego przez osoby trzecie jakichkolwiek roszczeń związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie przystąpić do sporu lub wstąpić w miejsce Zamawiającego w takim sporze. Wykonawca zobowiązany jest zwrócić Zamawiającemu wszelkie uzasadnione koszty poniesione przez Zamawiającego w związku z udziałem w takim sporze, chyba że roszczenia uznane zostaną za bezzasadne prawomocnym orzeczeniem Sądu.

## § 12

### ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Zamawiającemu przysługuje prawo jednostronnego rozwiązania Umowy, ze skutkiem na chwilę złożenia oświadczenia w przypadku:
  - a) złożenia przez Wykonawcę wniosku o wszczęcie postępowania restrukturyzacyjnego lub upadłościowego,
  - b) otwarcia likwidacji Wykonawcy lub zaistnienia innych okoliczności zmierzających do rozwiązania Umowy lub zaprzestania prowadzenia przez Wykonawcę działalności gospodarczej.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Umowy, po upływie 6 miesięcy realizacji Usługi, licząc od dnia 1 września 2019 r., z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca.
3. Zamawiający może rozwiązać Umowę, ze skutkiem na chwilę złożenia oświadczenia, w przypadku powtarzającego się (więcej niż jednokrotnego) istotnego naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy, w tym w szczególności nienależytego lub nieterminowego wywiązywania się przez Wykonawcę z obowiązków wynikających z Umowy. Uprawnienie to aktualizuje się po uprzednim pisemnym wezwaniu Wykonawcy do zaprzestania naruszeń, o ile Wykonawca w terminie czternastu dni od dnia otrzymania tego wezwania nie zastosuje się do jego treści i nie doręczy Zamawiającemu pisemnego oświadczenia o zastosowaniu się do otrzymanego wezwania.
4. Za istotne naruszenie przez Wykonawcę postanowień Umowy uważa się w szczególności:
  - a) obniżenie parametru jakości miesięcznej świadczonych Usług poniżej wartości krytycznej jakiegokolwiek ze Wskaźników Kluczowych, określonych w załączniku nr 9 do Umowy,

- b) przypadki rażących zaniedbań Wykonawcy w realizacji przedmiotu Umowy, o których mowa w § 13 ust. 1 pkt 5 lit a-b,
  - c) nieprzedłożenie na żądanie Zamawiającego, pomimo wyznaczenia dodatkowego co najmniej 14-dniowego terminu, dowodu zawarcia umowy ubezpieczenia, o którym mowa w § 3 ust. 3,
  - d) naruszenie postanowień § 14 i nie przedstawienie zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, pomimo iż było wymagane, a Zamawiający wezwał Wykonawcę do jego przedłożenia.
5. Wykonawca uprawniony jest do wcześniejszego rozwiązania Umowy, z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, w przypadku przekraczającej 60 dni zwłoki Zamawiającego w zapłacie należnego Wykonawcy wynagrodzenia, pomimo uprzedniego powiadomienia Zamawiającego na piśmie o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczenia dodatkowego, co najmniej dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych należności.
6. W przypadku przedterminowego rozwiązania Umowy, niezależnie od przyczyny i trybu przedterminowego rozwiązania Umowy, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia z tytułu należycie wykonanej części Umowy.
7. Po wykonaniu Umowy, jak też w razie rozwiązania Umowy, Wykonawca zobowiązany jest zwrócić Zamawiającemu wszelkie otrzymane nośniki informacji, jak też wszelkie inne dokumenty przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego w związku z wykonywaniem Umowy, nie pozostawiając u siebie ich kopii (nie dotyczy to sytuacji, gdy takie pozostawienie wynika z obowiązujących przepisów prawa lub jest niezbędne w celu wykonywania innych zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego, jednakże tylko do czasu wykonania tych zobowiązań).
8. Oświadczenie Strony o rozwiązaniu Umowy, w tym jej wypowiedzeniu, niezależnie od podstawy prawnej, wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Strony zgodnie ustalają, że jednostronne rozwiązanie Umowy przez jedną ze Stron, na podstawie któregośkolwiek z postanowień Umowy, wywiera skutek w postaci rozwiązania Umowy na przyszłość, w dniu wskazanym przez Stronę odstępującą od Umowy. Skutek ten nie może nastąpić wcześniej niż w dniu otrzymania oświadczenia o jednostronnym rozwiązaniu Umowy przez drugą Stronę.

## § 13

### KARY UMOWNE

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
- 1) w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy (w tym jej wypowiedzenia) przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – kara umowna w wysokości 1.500.000,00 zł (słownie złotych: jeden milion pięćset tysięcy);
  - 2) za opóźnienie w rozpoczęciu świadczenia Usług w stosunku do terminu określonego w § 2 ust. 5 Umowy jako termin początkowy świadczenia Usług, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 10.000,00 zł (słownie złotych: dziesięć tysięcy) za każdy dzień opóźnienia;
  - 3) za przerwę w świadczeniu Usług, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 10.000,00 zł (słownie złotych: dziesięć tysięcy) za każdy rozpoczęty dzień przerwy;
  - 4) za opóźnienie w usunięciu nieprawidłowości w okresie wykonywania Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 5.000,00 zł (słownie złotych: pięć tysięcy) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, licząc od dnia następnego po dniu wyznaczonym przez Zamawiającego na usunięcie nieprawidłowości;
  - 5) za stwierdzenie rażących zaniedbań w realizacji przedmiotu Umowy – w wysokości 125.000,00 zł (słownie złotych: sto dwadzieścia pięć tysięcy) za każdy taki przypadek, przy czym za rażące zaniedbania w realizacji przedmiotu Umowy uważa się w szczególności następujące przypadki:
    - a) każdorazowe trzykrotne wystąpienie nieprawidłowości w świadczeniu Usług polegających na niedotrzymaniu wartości krytycznych Wskaźników Kluczowych, wskazanych w załączniku nr 9 do Umowy,
    - b) naruszenia umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, o której mowa w § 8, stanowiącej Załącznik nr 6 do Umowy.
  - 6) za brak możliwości kontaktu Zamawiającego z Koordynatorem Wykonawcy, jeżeli taka sytuacja miała miejsce co najmniej trzykrotnie - w wysokości 2.500,00 zł (słownie złotych: dwa tysiące pięćset) za ten i każdy następny przypadek;

- 7) w przypadku, gdy nienależyte świadczenie Usług przez Wykonawcę naruszyło dobra osobiste Zamawiającego, a w szczególności, gdy negatywnie wpłynęło na renomę Zamawiającego – w wysokości 1.000,00 zł (słownie złotych: jeden tysiąc) za każdy taki przypadek, a maksymalnie do 100.000,00 zł (słownie złotych: sto tysięcy) w każdym okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy),
- 8) w przypadku nieprzedłożenia przez Wykonawcę, także na żądanie Zamawiającego, dowodu zawarcia umowy ubezpieczenia, o której mowa w § 3 ust. 3, dowodu warunków odpowiedzialności ubezpieczyciela lub dowodu opłacenia składki - w wysokości 50.000,00 zł za każdy rozpoczęty tydzień opóźnienia w przedłożeniu tych dowodów;
- 9) w przypadku niezrealizowania przez Wykonawcę obowiązku Monitoringu w wysokości iloczynu kwoty 10000,00 zł (słownie złotych: dziesięć tysięcy) oraz stosunku procentowego liczby rozmów nieocenionych do liczby rozmów jakie winy być ocenione przez Wykonawcę zgodnie z Umową.
- 10) Zamawiający potrąci naliczone kary umowne ze swoimi zobowiązaniami wobec Wykonawcy lub z zabezpieczeniem należytego wykonania Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
- 11) W przypadku, gdy potrącenie kary umownej z wynagrodzenia Wykonawcy albo z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy nie będzie możliwe, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w terminie 14 dni od dnia otrzymania noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego.
- 12) Zamawiający zastrzega sobie prawo do odszkodowania uzupełniającego, przewyższającego wysokość kar umownych zastrzeżonych w Umowie (w tym załącznikach), do wysokości poniesionej szkody na zasadach ogólnych określonych przepisami Kodeksu cywilnego

#### § 14

#### ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. Wykonawca wniósł przed zawarciem Umowy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 7% (słownie: siedem) wartości umowy, tj. \_\_\_\_\_ (słownie złotych: \_\_\_\_\_), w formie zgodnej z art. 148 ust. 1 Ustawy.
2. Do zmiany formy zabezpieczenia Umowy w trakcie realizacji Umowy wykonawczej stosuje się art. 149 Ustawy.
3. Korzystanie z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy następuje do kwot odpowiadających szacunkowej wysokości uzasadnionych roszczeń Zamawiającego.
4. Zamawiający zwróci zabezpieczenie należytego wykonania Umowy Wykonawcy na zasadach przewidzianych przepisami prawa, przy czym za dzień uznania Umowy za należyte wykonaną Strony uznają dzień akceptacji przez Zamawiającego miesięcznego zestawienia działań podjętych przez Wykonawcę, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt g Umowy za ostatni rozliczeniowy (miesiąc kalendarzowy).

#### §15

#### DANE KONTAKTOWE

1. Strony zobowiązują się zawiadomić się wzajemnie przez należycie umocowanego przedstawiciela o zmianie danych kontaktowych określonych w Umowie, a także innych mających wpływ na współpracę Stron, w terminie do 14 (czternastu) dni roboczych od dnia zaistnienia takiej zmiany. W szczególności dotyczy to:
  - a) uprawnień do wykonywania działalności objętej Umową,
  - b) danych mających wpływ na prawidłowe wystawianie faktur,
  - c) danych dotyczących osób upoważnionych do reprezentacji.



2. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu do korespondencji, za prawidłowo doręczoną uznaje się korespondencję wysłaną na ostatni otrzymany od drugiej Strony adres.

## § 16

### TRYB ZMIANY UMOWY

1. Zamawiający, poza przypadkami wskazanymi wprost w Ustawie, przewiduje możliwość dokonania zmiany Umowy w trybie art. 144 ust. 1 pkt. 1 Ustawy, na warunkach określonych w niniejszych paragrafie.
2. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia do Umowy następujących zmian w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w szczególności w zakresie sposobu realizacji przedmiotu Umowy, terminów oraz należnego Wykonawcy wynagrodzenia jednostkowego wskazanego w § 9 ust. 1 Umowy, w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych okoliczności i na warunkach poniżej określonych:
  - a) pojawienie się nowszej technologii wykonania Umowy pozwalającej na zaoszczędzenie czasu realizacji zamówienia lub jego kosztów, z ewentualną jednoczesną zmianą wynagrodzenia w sposób odpowiadający nakładowi zaangażowania niezbędnemu do poniesienia, w szczególności pod względem czasu wykonania usługi, czasu i kosztów przystosowania to realizacji usługi z zastosowaniem nowych technologii;
  - b) konieczność realizowania Usług przy zastosowaniu innych rozwiązań technicznych/technologicznych niż wskazane w załączniku nr 1 i 2 do Umowy w sytuacji, gdyby zastosowanie przewidzianych rozwiązań groziło niewykonaniem lub wadliwym wykonaniem Umowy, w szczególności w sytuacji wystąpienia stanu powtarzających się awarii, za które nie odpowiada Wykonawca, z ewentualną jednoczesną zmianą wynagrodzenia w sposób odpowiadający nakładowi zaangażowania niezbędnemu do poniesienia, w szczególności pod względem czasu wykonania usługi, czasu i kosztów przystosowania to realizacji usługi z zastosowaniem nowych technologii;
  - c) konieczność realizowania Usług przy zastosowaniu innych niż przewidziane w Umowie rozwiązań technicznych lub materiałowych ze względu na zmiany obowiązującego prawa, w takim zakresie w jakim będzie to niezbędne w celu dostosowania postanowień Umowy do zaistniałego stanu prawnego lub faktycznego i w zakresie w jakim będzie miało wpływ na wysokość należnego Wykonawcy wynagrodzenia;
  - d) konieczność zaspokojenia roszczeń lub oczekiwań osób trzecich nie artykułowanych lub niemożliwych do jednoznacznego określenia w chwili zawierania Umowy; w takim przypadku przedmiotem zmiany będzie określenie dodatkowych obowiązków Wykonawcy z powyższymi związanymi, a także w razie zwiększenia tych obowiązków, z proporcjonalnym wzrostem wynagrodzenia Wykonawcy, każdorazowo w zależności od wzrostu nakładu pracy Wykonawcy;
  - e) zmiany będące rezultatem wprowadzania przez Zamawiającego do eksploatacji nowych usług, opartych w szczególności na nowych technologiach, niestosowanych w momencie podpisywania Umowy, które z uwagi na interes Zamawiającego powinny być jednak objęte Usługami świadczonymi zgodnie z Umową; w takim przypadku przedmiotem zmiany będzie określenie dodatkowych obowiązków Wykonawcy i ewentualnie związanego z tym proporcjonalnego wzrostu wynagrodzenia Wykonawcy, każdorazowo w zależności od wzrostu nakładu pracy Wykonawcy;
  - f) zmiany treści dokumentów przedstawianych wzajemnie przez Strony w trakcie realizacji Umowy lub sposobu informowania o realizacji Umowy; zmiana ta nie może spowodować braku informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji Umowy;
  - g) siła wyższa uniemożliwiająca wykonanie Umowy zgodnie z SIWZ; w takim wypadku Strony podejmą rozmowy w przedmiocie możliwości dalszej kontynuacji Umowy i warunków koniecznych zmian do Umowy;
  - h) konieczność przedłużenia terminu realizacji Umowy w przypadku zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy lub jeżeli zależne są wyłącznie od Zamawiającego; w takim przypadku Umowa zostanie przedłużona w drodze aneksu o czas wynikający z zaistniałej okoliczności, nie dłużej jednak niż o 6 miesięcy;
  - i) zmiana zakresu powierzonych do przetwarzania danych osobowych klientów Zamawiającego lub zmiana zasad ich przetwarzania spowodowana zmianą przepisów powszechnie obowiązujących,
  - j) zmiana strategii Zamawiającego potwierdzona uchwałą Zarządu Zamawiającego lub innego uprawnionego organu Zamawiającego, która wpływa na pierwotny zamiar udzielenia zamówienia na Usługi lub jego zakres i która jest

uzasadniona obiektywnymi okolicznościami faktycznymi, prawnymi lub ekonomicznymi wraz z odpowiednim dostosowaniem sposobu świadczenia Usług oraz należnego wykonawcy wynagrodzenia uwzględniającego proporcjonalne zwiększenie zakresu lub skomplikowanie sposobu wykonania przedmiotu Umowy odpowiadającym uchwale lub decyzji, o której mowa powyżej

k) wdrożenie w ramach świadczonych Usług nowych, nie przewidzianych w Umowie procesów obsługi.

3. Postanowienia określone w ust. 2 stanowią katalog przypadków, w których Strony mogą dokonać zmiany Umowy. Żadne z przypadków określonych w ust. 2, nie nakłada na żadną ze Stron zobowiązania do wyrażenia zgody na zmianę Umowy. W celu zmiany Umowy każda ze Stron może skorzystać z formularza, stanowiącego załącznik nr 7 do Umowy.
4. Strony w trybie art. 142 ust. 5 Ustawy zobowiązują się dokonać zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, każdorazowo w przypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności:
  - a) zmiany stawki podatku od towarów i usług,
  - b) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
  - c) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne

- w każdym z powyższych przypadków, jeżeli powyższe zmiany będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę.
5. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 4 lit. a) powyżej, będzie odnosić się wyłącznie do części przedmiotu Umowy zrealizowanej, zgodnie z terminami ustalonymi Umową, po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług oraz wyłącznie do części przedmiotu Umowy, do której zastosowanie znajdzie zmiana stawki podatku od towarów i usług.
6. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 lit. a) powyżej, wartość wynagrodzenia netto nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie obliczona na podstawie nowych przepisów.
7. Zmiana wysokości wynagrodzenia w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 4 lit. b) lub c) powyżej, będzie obejmować wyłącznie tę część wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w odniesieniu do której nastąpiła zmiana wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę, w związku z wejściem w życie przepisów odpowiednio zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę, wysokości minimalnej stawki godzinowej lub dokonujących zmian w zakresie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub w zakresie wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne.
8. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 lit. b) powyżej, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą wzrostowi kosztu Wykonawcy w związku ze zwiększeniem wysokości wynagrodzeń pracowników świadczących Usługi do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia za pracę lub minimalnej stawki godzinowej, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia. Kwota odpowiadająca wzrostowi kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia Pracowników świadczących Usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.
9. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 lit. c) powyżej, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą zmianie kosztu Wykonawcy ponoszonego w związku z wypłatą wynagrodzenia pracownikom świadczącym Usługi. Kwota odpowiadająca zmianie kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia pracowników świadczących Usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.
10. W przypadku dokonywania zmian, o których mowa w ust. 4 lit. b) lub lit. c) powyżej, Wykonawca będzie zobowiązany dołączyć do wniosku dokumenty, z których będzie wynikać, w jakim zakresie zmiany te mają wpływ na koszty wykonania Umowy, pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących Usługi, wraz z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi - w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 lit. b), lub pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących Usługi, wraz z kwotami składek uiszczanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych/Kasy Rolniczego Ubezpieczenia

Społecznego w części finansowanej przez Wykonawcę, z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi - w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 lit. c).

11. Zawarcie aneksu zmieniającego Umowę z przyczyn określonych w ust. 4 powyżej nastąpi nie później niż w terminie 30 dni roboczych od dnia zatwierdzenia przez Zamawiającego wniosku Wykonawcy o dokonanie zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
12. Nie wymagają pisemnego aneksu uzgodnienia dokonywane przez osoby upoważnione do kontaktów pomiędzy Stronami, w zakresie dopuszczalnym postanowieniami Umowy. Uzgodnienia dokonywane będą w drodze korespondencji elektronicznej.
13. Uzgodnienia, o których mowa w ust. 12 dotyczą:
  - a) zmiany danych teleadresowych Strony, związanych z realizacją Usługi;
  - b) zmiany danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną Umowy;
  - c) zgłaszania i potwierdzania przerw lub problemów technicznych w świadczeniu Usługi;
  - d) przekazywania Wykonawcy przez Zamawiającego informacji o sposobie usunięcia ewentualnych awarii lub problemów technicznych w świadczeniu Usługi;
  - e) zmiany zasad obsługi awarii lub problemów technicznych, niewpływających na zmianę wynagrodzenia Wykonawcy,
  - f) zmiany załącznika nr 8 do Umowy w zakresie danych Koordynatorów i zakresu ich upoważnienia.

## **§17**

### **ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**

1. Strony dołożą starań, aby ewentualne spory wynikłe w związku z wykonaniem Umowy, były rozstrzygane polubownie, w drodze porozumienia między Stronami.
2. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu w terminie 30 dni od dnia podjęcia takich starań, właściwy do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

## **§18**

### **DATA WEJŚCIA UMOWY W ŻYCIE I OBOWIĄZYWANIE UMOWY**

1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania Umowy przez obie Strony.
2. Umowa zostaje zawarta na czas realizacji Usług zgodnie z § 2 ust. 5 Umowy, tj. do dnia 31 sierpnia 2020r.

## **§19**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część, przy czym załącznikami do Umowy są:

Numer załącznika	Tytuł załącznika
1	Opis przedmiotu zamówienia
2	Wymagania techniczne
3	Dokumenty potwierdzające reprezentację Zamawiającego
4	Dokumenty potwierdzające reprezentację Wykonawcy
5	Oferta Wykonawcy
6	Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych
7	Wniosek o wyrażenie zgody na zmianę Umowy w trybie §16 Umowy
8	Dane osób upoważnionych do kontaktów przez Strony
9	Wskaźniki Kluczowe
10	Wzór formatki zrealizowanych Usług
11	Wzór zobowiązania do nieujawnienia informacji

3. Wykonawca nie może przenieść w całości lub części swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz osoby trzeciej, bez uprzedniej zgody Zamawiającego, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności.
4. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy wymagają zachowania formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
5. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a w szczególności Ustawa i ustawa Kodeks cywilny.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA



## ZALĄCZNIK NR 1 DO UMOWY – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie Usług w zakresie obsługi infolinii (odpowiedzi na zapytania i reklamacje klientów i potencjalnych klientów). Obsługa będzie się odbywała z wykorzystaniem systemów informatycznych Zamawiającego w dni robocze od 07:00 do 20:00 w średniej miesięcznej liczbie połączeń przewidywanej na około 85 000 połączeń.
2. Średni czas rozmów szacowany na około 330-390 sekund.
3. Usługi będą realizowane przez 12 miesięcy, począwszy od 1 września 2019 r. Ze względu na konieczność przeszkolenia pracowników i przekazanie Wykonawcy obowiązujących procedur, wytycznych, informacji, Umowa zostanie zawarta odpowiednio wcześniej. W okresie od zawarcia umowy do 31 sierpnia 2019 roku Wykonawca obowiązany jest zapewnić sobie organizacyjne i techniczne możliwości należytej, prawidłowej i terminowej realizacji Usług, w tym wdrożyć wszelkie procesy, przeszkolić konsultantów i wykonać wszelkie inne czynności niezbędne do wykonywania Usług.
4. W celu i w ramach świadczenia Usług Wykonawca ma następujące obowiązki:
  - a) zapewnienie należytej obsady personelu niezbędnego do wykonania zleconych Usług (zespół obsługujący infolinię wraz z zespołem nadzorującym),
  - b) rekrutacja, badania pracownicze, szkolenie BHP oraz wszystkie aspekty formalno-prawne pracodawcy,
  - c) udostępnienie, skonfigurowanie, zintegrowanie i przetestowanie warstwy sprzętowej (hardware, połączenia LAN/WAN, połączenia telekomunikacyjne) niezbędnej do uruchomienia i świadczenia Usług. Skonfigurowanie sieci, by była możliwość jej podłączenia do sieci Zamawiającego celem realizacji Umowy. Wymagania sprzętowe, które to wymagania niezbędne są w celu umożliwienia wykonywania Usług na systemach udostępnianych przez Zamawiającego, określone są w załączniku nr 2 do Umowy. Sprzęt w celu realizacji Usług Wykonawca zapewnia sobie we własnym zakresie,
  - d) Zapewnienie dwóch łącz IP VPN w dwóch odrębnych lokalizacjach instalacji (pierwotnej i zastępczej) fizycznego przyłącza z siecią Internet, do której terminowane będą połączenia LAN/WAN wskazanych przez Zamawiającego o odpowiednich parametrach przepływności (1Mbit na każdego Konsultanta) z gwarancją jakości dla usług głosowych (QoS) między lokalizacją Zamawiającego a Wykonawcy, umożliwiających podłączenie do Webowego systemu dystrybucji połączeń Zamawiającego,
  - e) zapewnienie telefonów certyfikowanych przez system GENESYS lub innych równoważnych umożliwiających odbieranie połączeń w systemie Zamawiającego,
  - f) zapewnienie, w przypadku awarii lub innych zdarzeń losowych uniemożliwiających świadczeniu Usług w pierwotnej lokalizacji ich świadczenia w okresie dłuższym niż 12 godziny, zastępczej lokalizacji i infrastruktury backupowej (BCP) pozwalającej na przekierowanie ruchu telefonicznego i kontynuowanie na jej terenie świadczenia Usług. Lokalizacja zastępcza winna być wyposażona w tożsamą infrastrukturę techniczną i przyłączeniową z siecią Internet,
  - g) kontrola jakościowa (monitoring) rozmów wykonywana przez członków personelu Wykonawcy (z pominięciem urządzeń automatycznej analizy danych), przeprowadzonych przez Konsultantów rozmów telefonicznych pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących procedur, wytycznych i standardów obsługi Klienta, na formularzu oceny przygotowanym przez Zamawiającego w ilościach 10 zmonitorowanych i ocenionych rozmów na Konsultanta w danym miesiącu,

- h) przeprowadzanie we własnym zakresie testów wiedzy Konsultantów z wiedzy przekazanej na szkoleniach i przedstawianie wyników Zamawiającemu (średni wynik z testu wiedzy wszystkich Konsultantów powinien wynosić min. 95% w każdym miesiącu); każdy pracujący Konsultant powinien zrealizować min. 1 test w miesiącu,
  - i) wskazania osób, które będą odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego Konsultantów Wykonawcy dedykowanych do wszystkich procesów, które składają się na realizację Usług. Liczba osób wskazanych przez Wykonawcę jako osoby odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego Konsultantów musi zapewnić ciągłość procesu szkoleniowego Konsultantów (ustawiczne szkolenie nowych Konsultantów Wykonawcy przed dopuszczeniem ich do obsługi klientów). Wskazane przez Wykonawcę osoby, o których mowa w poprzednich zdaniach zostaną przeszkoleni przez Zamawiającego. Szkolenie zakończy się egzaminem uprawniającym wskazane przez Wykonawcę osoby do szkolenia Konsultantów w zakresie obsługi klientów w ramach świadczenia Usług,
  - j) Zamawiający oczekuje zapewnienia wysokich standardów jakościowych obsługiwanych połączeń poprzez zachowanie Wskaźników Kluczowych określonych szczegółowo w Załączniku nr 9 do Umowy.
5. Przez „obsługę infolinii” Wykonawca rozumie podjęcie wszelkich czynności niezbędnych dla kompleksowego obsłużenia zapytania lub reklamacji Klienta indywidualnego (lub potencjalnego Klienta) dzwoniącego na infolinię Zamawiającego zgodnie z wiedzą przekazaną podczas szkolenia lub dostępną w systemach, na które to obsłużenie składa się: (1) udzielenie Klientowi podczas rozmowy telefonicznej merytorycznej i wyczerpującej odpowiedzi na zapytanie lub reklamację zgodnie z informacjami przekazanymi w materiałach szkoleniowych lub dostępnymi w systemach, (2) odnotowanie przyczyn kontaktu Klienta w dostępnym systemie obsługowym udostępnionym przez Zamawiającego, (3) aktualizacja danych teleadresowych Klienta, (4) przedstawienie informacji o oferowanych przez Zamawiającego produktach i usługach, w szczególności zachęcenie do korzystania z produktów okołenergetycznych lub lojalizacji klienta. W sytuacji zainteresowania Klienta powinna nastąpić finalizacja procesu sprzedaży/uruchomienia usługi albo przekierowanie rozmowy do zespołu sprzedażowego po stronie Zamawiającego bądź umówienie na zwrotny kontakt sprzedażowy.
6. W sytuacji gdy do obsługi połączenia telefonicznego wymagane są dane z systemów niedostępnych Wykonawcy, nastąpi przekierowanie połączenia do pracowników Zamawiającego lub zlecenie mu zadania do realizacji. Dopuszcza się 2% niezasadnych transferów obsługowych do wszystkich transferów jakie zostały przekierowane od Wykonawcy do Zamawiającego.
7. Szacowana średnia liczba miesięcznych połączeń telefonicznych infolinii, oszacowana na podstawie jej obsługi w 2018 roku, wynosi 85 000 (słownie: osiemdziesiąt pięć tysięcy) +/- 25%. Liczba przekazywanych do obsługi połączeń przychodzących uzależniona jest od ilości wpływu połączeń w danym miesiącu, na co Zamawiający nie ma wpływu. Wykonawca powinien dysponować zespołem umożliwiającym odebranie przynajmniej 105 000 telefonów miesięcznie zachowując przy tym Wskaźniki Kluczowe określone w Załączniku nr 9 do Umowy.
8. Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia szkoleń wstępnych dla Konsultantów, którzy będą obsługiwać Klientów Zamawiającego. Szkolenie obejmować musi przekazanie Konsultantom wszelkiej wiedzy przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego potrzebnej do obsługi Klientów Zamawiającego i realizacji Usług (czas trwania szkolenia dla jednego Konsultanta to zazwyczaj ok. 10 dni, w tym zazwyczaj ok. 5 dni na stanowiskach z komputerami). Szkolenie przed rozpoczęciem obsługi Klientów Zamawiającego w ramach świadczenia Usług powinno

for

zakończyć się testem przygotowanym w porozumieniu z Zamawiającym. Wynik testu Konsultanta rozpoczynającego obsługę Klienta w danym procesie powinien wynieść nie mniej niż 95%. Zamawiający ma prawo wglądu do wyników testu oraz materiałów szkoleniowych Wykonawcy i nie dopuszczenia Konsultantów do obsługi klienta w sytuacji nie uzyskania minimalnych wymaganych punktów

9. Wykonawca w trakcie wykonywania Umowy ma obowiązek przeprowadzać na własny koszt szkolenia uzupełniające mające na celu doskonalenie wiedzy i umiejętności Konsultantów, w tym Wykonawca ma obowiązek przeprowadzenia niezbędnych do realizacji Umowy szkoleń (produktowe, ofertowe, procesowe, systemowe) w sytuacji rotacji Konsultantów.
10. Zamawiający ma prawo do rozszerzenia zamówienia o zamówienia opcjonalne w trakcie trwania Umowy polegające na wprowadzeniu zmian/poszerzenia zakresu świadczonych Usług opisanych w ust. 1 powyżej o dodatkowe elementy konieczne w rozmowie z klientem, które spowodują zwiększenie miesięcznego średniego czasu rozmowy ponad wartość 390 sekund (prawo opcji). Zamawiający skorzysta z prawa opcji, które może stanowić maksymalnie 20% wartości wynagrodzenia zamówienia podstawowego. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji wielokrotnie przez cały okres trwania umowy, jednakże w granicach określonego wcześniej limitu. Prawo opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać podczas realizacji Umowy. W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu. Warunkiem uruchamiania prawa opcji jest złożenie Wykonawcy przez Zamawiającego oświadczenia woli dotyczącego realizacji zamówienia w ramach prawa opcji.

## ZALĄCZNIK NR 2 DO UMOWY – WARUNKI TECHNICZNE

1. Wykonawca zapewni sprzęt niezbędny do realizacji Usługi: komputer klasy PC, wymagania minimalne: 4 GB Ram; procesor co najmniej Inter Core Duo.
2. Zamawiający umożliwi Wykonawcy korzystanie z systemów obsługowych, w tym:
  - CRM (Siebel i SRS)
  - Billing (CCB)
  - Self-service (eBOK, 24.energia)
  - System work-flow dokumentów (ODYS)
  - System contact center (system dystrybucji połączeń) -GENESYS
  - System do oceny rozmów (Zoom Quality Manangement)

<b>Wymaganie dla systemu operacyjnego na stacji roboczej użytkownika aplikacji ENERGA</b>	
Wymagania dla Środowiska Pracy Wykonawcy i jego personelu, które zapewnia Wykonawca:	
<b>System Operacyjny</b>	<b>Warunki/Ograniczenia</b>
Windows 8 64-bit - kompatybilność	Uruchomienie aplikacji w 32 bitowym trybie zgodności, na 64 bitowym systemie operacyjnym. Wsparcie w wersji 8.1.401.
Windows 7 64-bit natywny	Uruchomienie aplikacji w 32 bitowym trybie zgodności, na 64 bitowym systemie operacyjnym.
<b>Inne Wymagane komponenty</b>	<b>Warunki/Ograniczenia</b>
Windows Vista/7/8 + .NET3.5 SP1	
Windows Vista/7/8 + .NET4.5	
Internet Explorer, 8.x lub 9.x, z włączonym trybem zgodności	
Google Chrome	
Firefox: 45+,	
Microsoft Office: 2010, 2013	
Adobe Acrobat Reader	

2. Wykonawca zapewnia telefony certyfikowane przez system GENESYS lub inne równoważne umożliwiające odbieranie połączeń w systemie Zamawiającego.



**ZAŁĄCZNIK NR 3 DO UMOWY – DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE REPREZENTACJĘ ZAMAWIAJĄCEGO**

*du*

**ZALĄCZNIK NR 4 DO UMOWY – DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE REPREZENTACJĘ WYKONAWCY**



**ZALĄCZNIK NR 5 DO UMOWY – OFERTA WYKONAWCY**

*afu*

**UMOWA POWIERZENIA  
PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

zawarta w dniu ..... roku, zwana dalej „Umową” pomiędzy:

Spółką: [\*\*\*] z siedzibą w [\*\*\*], ul. [\*\*\*], kod pocztowy [\*\*\*], wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla [\*\*\*] w [\*\*\*], [\*\*\*] Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: [\*\*\*], NIP: [\*\*\*], REGON: [\*\*\*], *kapitał zakładowy w wysokości [\*\*\*] złotych, opłacony w całości/do kwoty [\*\*\*] złotych*, zwaną dalej „Zleceniodawcą”, reprezentowaną przez:

.....

.....

a

Spółką: [\*\*\*] z siedzibą w [\*\*\*], ul. [\*\*\*], kod pocztowy [\*\*\*], wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla [\*\*\*] w [\*\*\*], [\*\*\*] Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: [\*\*\*], NIP: [\*\*\*], REGON: [\*\*\*], *kapitał zakładowy w wysokości [\*\*\*] złotych, opłacony w całości/do kwoty [\*\*\*] złotych*, zwaną dalej „Zleceniobiorcą”, reprezentowaną przez:

.....

.....

zwanymi dalej łącznie „Stronami”, zaś osobno – „Stroną”, postanawiają co następuje:

**PREAMBUŁA**

**MAJĄC NA WZGLĘDZIE, IŻ:**

- W dniu ..... Zleceniodawca oraz Zleceniobiorca zawarli Umowę .....
- W celu wykonania ww. umowy realizowane będą procesy przetwarzania danych osobowych przez Zleceniobiorcę, których Administratorem jest Zleceniodawca.

**STRONY POSTANOWIŁY, CO NASTĘPUJE:**

**§ 1**

**Definicje**

Dla potrzeb niniejszej Umowy, Strony przyjmują następujące znaczenie dla poniżej wymienionych terminów:

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;**
2. **Ustawa** – Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r., poz. 1000)
3. **Dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1) RODO;
4. **Przetwarzanie danych** – przetwarzanie w rozumieniu art. 4 pkt 2) RODO;
5. **Zbiór Danych** – zbiór danych w rozumieniu art. 4 pkt 6) RODO;
6. **Administrator Danych** – administrator danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7) RODO;
7. **Naruszenia ochrony danych osobowych** - naruszenie bezpieczeństwa, skutkujące przypadkowym lub bezprawnym zniszczeniem, utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem lub dostępem do danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 12) RODO;

8. **Pseudonimizacja** – przetworzenie danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 5) RODO;
  9. **Profilowanie** - zautomatyzowane przetwarzanie danych osobowych w sposób, o którym mowa w art. 4 pkt 4) RODO;
  10. **Umowa główna** – umowa pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą, o której mowa w preambule wraz z obowiązującymi aneksami;
  11. **Zlecenie** – jednostkowe zamówienie udzielone Wykonawcy przez Zamawiającego w ramach Umowy głównej;
  12. **Dzień Roboczy** - dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
- Wszystkie inne pojęcia i zwroty użyte w Umowie, nie zdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie określone w innych właściwych przepisach prawnych bezwzględnie obowiązujących.

## § 2

### Wykonanie Umowy – przedmiot, charakter, rodzaj, kategoria osób

1. Zleceniodawca niniejszym powierza przetwarzanie, a Zleceniobiorca przyjmuje do przetwarzania dane osobowe, o których mowa w niniejszym punkcie. Strony ustalają następujący zakres powierzenia danych osobowych:
  - a. Przedmiot umowy – przetwarzanie danych osobowych przez Zleceniobiorcę w związku z realizacją Umowy głównej;
  - b. Charakter i cel przetwarzania – przetwarzanie w sposób wynikający z Umowy głównej i w celu jej wykonania;
  - c. Rodzaj danych osobowych – dane osób fizycznych przetwarzanych w związku z wykonaniem Umowy głównej, w tym następujące dane: numer PESEL, adres, imię nazwisko, numer telefonu, dane finansowe i rozliczeniowe, produktowe klienta przechowywane w aplikacjach udostępnionych Wykonawcy do obsługi infolinii zgodnie z Załącznikiem 2 Umowy Głównej
  - d. Kategorie osób których dane dotyczą: klienci, inne osoby których dane mogą wystąpić w związku z realizacją Umowy głównej.
2. Zakres powierzenia, wskazany powyżej w pkt 1 pkt c) i d) może zostać w każdym momencie rozszerzony lub ograniczony przez Zleceniodawcę. Ograniczenie lub rozszerzenie może być dokonane poprzez przesłanie przez Zleceniodawcę do Zleceniobiorcy zawiadomienia o takiej zmianie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w formie pisemnej. W przypadku braku reakcji Zleceniobiorcy w ciągu 3 Dni Roboczych od daty wysłania wiadomości przez Zleceniodawcę przyjmuje się, że Zleceniobiorca zaakceptował zmianę zakresu powierzenia. W razie, gdyby zmiana zakresu powierzenia uniemożliwiała wykonanie Umowy głównej, Zleceniobiorca zobowiązany jest poinformować o tym Zleceniodawcę w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym. W braku takiego poinformowania, Zleceniobiorca odpowiada za szkodę poniesioną przez Zleceniodawcę w związku z brakiem możliwości wykonywania Umowy głównej.
3. Strony postanawiają, że celem przetwarzania w/w danych jest wyłącznie realizacji Umowy głównej. Dane będą przetwarzane wyłącznie w czasie obowiązywania Umowy.
4. Zleceniobiorca zobowiązany jest przetwarzać dane osobowe wyłącznie w miejscu ustalonym w Umowie głównej oraz na urządzeniach zarządzanych przez Zleceniobiorcę lub Zleceniodawcę.
5. Zleceniobiorca nie może powierzyć przetwarzania danych osobowych, objętych niniejszą Umową innej osobie lub podmiotowi („dalszy podmiot przetwarzający”) bez uprzedniej szczegółowej zgody Zleceniodawcy, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności.
6. Za działania i zaniechania osób trzecich w razie powierzenia wykonania czynności, o których mowa w ust.5, Zleceniobiorca ponosi taką samą odpowiedzialność jak za swoje własne działania i zaniechania.
7. Bez uszczerbku dla ust. 5 powyżej, jeżeli do wykonania w imieniu Zleceniodawcy konkretnych czynności przetwarzania Zleceniobiorca korzysta z usług dalszego podmiotu przetwarzającego, na dalszy podmiot przetwarzający nałożone zostają te same obowiązki ochrony danych jak w niniejszej umowie między Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą, a w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji, wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą. Jeżeli ta inna osoba lub podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Zleceniodawcy za wypełnienie obowiązków tej innej osoby lub podmiotu przetwarzającego spoczywa na Zleceniobiorcy.
8. Dalsze podmioty przetwarzające muszą spełniać przynajmniej taki sam poziom ochrony danych osobowych jak ten określony w niniejszej Umowie przez Zleceniobiorcę.
9. Zleceniobiorca zobowiązany jest zapewnić, że umowa zawarta pomiędzy Zleceniobiorcą a dalszym podmiotem przetwarzającym wygasa najpóźniej w chwili wygaśnięcia Umowy głównej, niezależnie od przyczyny. Zleceniodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Zleceniobiorcę lub dalszy podmiot przetwarzający, wynikające z wygaśnięcia umowy z dalszym podmiotem przetwarzającym.



### § 3 Zobowiązania Stron

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów RODO oraz innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych, w okresie ich obowiązywania oraz do ich wdrożenia przed rozpoczęciem przetwarzania powierzonych danych osobowych, a następnie stosowania przez cały okres obowiązywania Umowy głównej.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie na udokumentowane polecenie Zleceniodawcy, co dotyczy też przekazywania danych osobowych poza granice Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub do organizacji międzynarodowej – chyba, że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Zleceniobiorca. W takim przypadku, Zleceniobiorca informuje Zleceniodawcę o tym obowiązku prawnym przed rozpoczęciem przetwarzania, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny. W granicach, w jakich nie poszerza to zakresu obowiązków Zleceniobiorcy wynikających z Umowy głównej i bez uszczerbku dla pozostałych postanowień Umowy, Zleceniodawca może przekazywać Zleceniobiorcy instrukcje (polecenia) dotyczące przetwarzania danych osobowych drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w § 7 ust. 2. Zleceniobiorca powinien wdrożyć instrukcje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 Dni Roboczych. Jeśli wdrożenie instrukcji w tym terminie nie jest możliwe, Strony wspólnie ustalą późniejszy termin ich wdrożenia.
3. Zleceniobiorca zapewnia, by osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.
4. Zleceniobiorca zapewnia, by każda osoba fizyczna działająca z jego upoważnienia, która ma dostęp do danych osobowych, przetwarzała je wyłącznie w celu i zakresie określonym w Umowie głównej i wyłącznie na polecenie Zleceniodawcy, chyba że przetwarzanie jest wymagane przez właściwe przepisy krajowe lub unijne. Zleceniobiorca jest uprawniony do upoważnienia osób działających na jego rzecz, w tym dalszych podmiotów przetwarzających, do przetwarzania Danych osobowych w imieniu Zleceniodawcy, w tym do wydawania tym podmiotom w imieniu Zleceniodawcy poleceń dotyczących przetwarzania danych osobowych, będących przedmiotem Umowy głównej, w granicach poleceń wydanych przez Zleceniodawcę.
5. Obowiązkiem Zleceniobiorcy jest zapewnienie, aby osoby które będą przetwarzały dane w jego imieniu zostały odpowiednio przeszkolone w zakresie i celu przetwarzania danych osobowych. Poziom, zakres oraz częstotliwość szkolenia winny być odpowiednie do funkcji, jaką pełnią poszczególne osoby, ponoszonej przez nich odpowiedzialności oraz częstotliwości, z jaką będą oni przetwarzali dane osobowe.
6. Uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, Zleceniobiorca wdraża wszelkie odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku, w tym między innymi w stosownym przypadku:
  - a. pseudonimizację i szyfrowanie danych osobowych;
  - b. zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania;
  - c. zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego;
  - d. regularne testowanie, monitorowanie i ocenianie skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.
7. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za dobór i wdrożenie środków bezpieczeństwa, o których mowa w art. 32 RODO, adekwatnych do zidentyfikowanych przez siebie ryzyk związanych z przetwarzaniem danych osobowych na podstawie Umowy głównej. Oceniając stopień bezpieczeństwa, Zleceniobiorca uwzględnia ryzyko wiążące się z przetwarzaniem, w szczególności wynikające z przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utraty, modyfikacji, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych.
8. Zleceniobiorca pomaga Zleceniodawcy poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO a w szczególności żądań w zakresie bycia informowanym, dostępu do danych, poprawiania danych, usuwania danych, ograniczenia przetwarzania danych, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu a także żądania związanego z zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji i profilowaniem. W ramach obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym:
  - a) Zleceniobiorca zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Zleceniodawcę, jednak nie później niż w terminie 48 godzin od otrzymania zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą, żądania w zakresie wskazanym w ust.8 ;
  - b) Zleceniobiorca udziela Zleceniodawcy wszelkich informacji niezbędnych do zrealizowania żądania osoby, której dane dotyczą lub ujawnia powierzone dane osobowe (lub w stosownych przypadkach – ich kopie) w terminie 5 Dni Roboczych od daty zażądania informacji przez Zleceniodawcę;
  - c) Zleceniobiorca prowadzi rejestr żądań osób, których dane dotyczą, zamierzających skorzystać z przysługujących im uprawnień w zakresie przetwarzania danych osobowych zgodnie z Umową główną, w odniesieniu do żądań, które zostały skierowane bezpośrednio do Zleceniobiorcy. Rejestr ten udostępnia Zleceniodawcy na jego żądanie, w terminie 48 godzin od jego zgłoszenia;

- d) Zleceniobiorca nie udziela osobom, których dane dotyczą, odpowiedzi na złożone przez nie wnioski, z wyjątkiem przypadków, gdy otrzyma w tym zakresie wyraźne polecenie Zleceniodawcy.
9. Zleceniobiorca pomaga Zleceniodawcy wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO, w tym w szczególności:
- w zakresie informowania o naruszeniach ochrony danych osobowych zgodnie z § 5 ust. 1 Umowy;
  - w zakresie stosowania adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych, stosownie do zidentyfikowanych ryzyk związanych z przetwarzanymi danymi osobowymi, zgodnie z ust 6 i 7 niniejszego paragrafu;
  - w zakresie dokonywania przez Zleceniodawcę oceny skutków dla ochrony danych oraz konsultacji z organem nadzorczym w związku z dokonywaną oceną.
10. Zleceniobiorca prowadzi rejestr kategorii czynności przetwarzania, zgodnie z art. 30 pkt 2 RODO, zawierający:
- imię i nazwisko lub nazwę oraz dane kontaktowe Zleceniobiorcy i dalszych podmiotów przetwarzających oraz każdego administratora, w imieniu którego działa Zleceniobiorca, a gdy ma to zastosowanie – przedstawiciela administratora lub podmiotu przetwarzającego oraz inspektora ochrony danych;
  - kategorie przetwarzania dokonywanych w imieniu Zleceniodawcy;
  - gdy ma to zastosowanie – informację o przekazaniu danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, w tym nazwie tego państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, a w przypadku przekazania, o których mowa w art. 49 ust. 1 akapit drugi RODO, dokumentację odpowiednich zabezpieczeń;
  - jeżeli jest to możliwe, ogólny opis technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa, o których mowa w art. 32 ust. 1 RODO.
11. Zleceniobiorca udostępnia rejestr, o którym mowa powyżej, na żądanie organu nadzorczego i współpracuje z organem nadzorczym w ramach wykonywania przez niego swoich zadań.
12. Wszelkie ustalenia dotyczące przetwarzania danych osobowych, odbiegające od ustaleń zawartych w niniejszej Umowie, powinny być uzgadniane pomiędzy Stronami w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności.
13. Zleceniobiorca, po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych, w zależności od decyzji Zleceniodawcy, usuwa lub zwraca w terminie 3 Dni Roboczych wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych. W przypadku ograniczenia zakresu powierzenia przetwarzania przez Zleceniodawcę, w trybie określonym w Umowie, postanowienia o rozwiązaniu Umowy stosuje się odpowiednio do danych, które wskutek ograniczenia zakresu nie mogą już być przetwarzane przez Zleceniobiorcę. Na żądanie Zleceniodawcy, Zleceniobiorca złoży oświadczenie potwierdzające wykonanie obowiązku, o którym mowa w niniejszym punkcie, w terminie 3 Dni Roboczych od dnia złożenia takiego żądania.
14. Zwrot danych, o którym mowa w ust powyżej, odbywa się w trybie uzgodnionym przez Strony. Po zwróceniu danych Zleceniobiorca zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia danych osobowych objętych niniejszą Umową z własnych Systemów informatycznych oraz nośników, w sposób uniemożliwiający ich odczytanie i nakazanie powyższych czynności u osób lub podmiotów, którym dane zostały powierzone oraz poświadczenie powyższych czynności stosownym protokołem zniszczenia. Zleceniodawca ma prawo do kontroli czy obowiązek ten został prawidłowo wykonany przez Zleceniobiorcę.
15. W terminie zwrotu danych osobowych określonym powyżej, Zleceniobiorca obowiązany jest przekazać Zleceniodawcy wszystkie kopie zapasowe danych objętych Umową główną.

#### **§ 4 Prawo audytu**

- Zleceniobiorca współpracuje z instytucjami kontrolującymi i Zleceniodawcą na żądanie.
- Zleceniobiorca udostępnia Zleceniodawcy wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w Umowie oraz RODO, w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia przez Zleceniodawcę żądania w tym zakresie oraz umożliwia Zleceniodawcy lub audytorowi upoważnionemu przez Zleceniodawcę przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji i przyczynia się do ich wykonania. W związku z tym obowiązkiem Zleceniobiorca niezwłocznie informuje Zleceniodawcę, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów Unii lub państwa członkowskiego o ochronie danych.
- Zleceniobiorcy przysługuje prawo kierowania zapytań do Zleceniodawcy w zakresie prawidłowości wykonania przez Zleceniobiorcę obowiązków dotyczących zabezpieczenia powierzonych mu na podstawie niniejszej Umowy danych osobowych.
- Zleceniodawca ma prawo wglądu do sprawozdań ze sprawdzenia zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami o ochronie danych osobowych, opracowanych przez Zleceniobiorcę.
- Zleceniodawca lub upoważniony przez niego audytor będzie realizować prawo audytu w godzinach 8.00 – 18.00 i po uprzednim pisemnym powiadomieniu Zleceniobiorcy z wyprzedzeniem co najmniej 3 Dni Roboczych przed planowanym terminem kontroli. W przypadku wystąpienia incydentu lub innego zdarzenia, które może świadczyć o naruszeniu przestrzegania przepisów ochrony danych osobowych a także w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przetwarzanie danych osobowych przez Zleceniobiorcę rodzi

ryzyko naruszenia praw lub wolności osób, których dane dotyczą, Zleceniodawca lub jego upoważniony audytor będzie realizować prawo audytu niezwłocznie. Zleceniobiorca ma obowiązek zapewnić Zleceniodawcy lub wskazanemu przez niego audytorowi dostęp do pomieszczeń i dokumentów obejmujących dane osobowe oraz informacje o sposobie przetwarzania danych osobowych, infrastruktury teleinformatycznej oraz systemów IT, a także do osób mających wiedzę na temat procesów przetwarzania danych osobowych realizowanych przez Zleceniobiorcę. Zleceniodawca będzie prowadzić audyt z poszanowaniem tajemnic przedsiębiorstwa Zleceniobiorcy.

6. Po przeprowadzeniu audytu, Zleceniodawca może przekazać Zleceniobiorcy w formie pisemnej zalecenia pokontrolne. Zleceniobiorca zobowiązany będzie do ich wdrożenia w terminie określonym przez Zleceniodawcę, nie krótszym niż 10 Dni Roboczych. W przypadku, gdyby wdrożenie tych zaleceń wiązało się z dodatkowymi kosztami, Strony uzgodnią sposób ich ponoszenia.
7. Koszty audytu ponosi każda ze Stron we własnym zakresie.
8. Zleceniobiorca zobowiązany jest zapewnić w umowie z dalszym podmiotem przetwarzającym możliwość przeprowadzania przez Zleceniodawcę audytu przetwarzania danych osobowych przez ten dalszy podmiot przetwarzający na zasadach określonych w niniejszym paragrafie 4.

## **§ 5 Odpowiedzialność**

1. Zleceniobiorca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 12 godzin od momentu uzyskania informacji o wystąpieniu zdarzenia, zgłasza je Zleceniodawcy. W zgłoszeniu tym ujmuje:
  - charakter naruszenia ochrony danych osobowych, w tym w miarę możliwości wskazuje kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane dotyczą, oraz kategorie i przybliżoną liczbę wpisów danych osobowych, których dotyczy naruszenie;
  - imię i nazwisko oraz dane kontaktowe inspektora ochrony danych lub oznaczenie innego punktu kontaktowego, od którego można uzyskać więcej informacji;
  - możliwe konsekwencje naruszenia ochrony danych osobowych;
  - środki zastosowane lub proponowane w celu zaradzenia naruszeniu ochrony danych osobowych, w tym w stosownych przypadkach środki w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków.Jeżeli – i w zakresie, w jakim – informacji nie da się udzielić w tym samym czasie, Zleceniobiorca może ich udzielać sukcesywnie, bez zbędnej zwłoki. W terminie do wyjaśnienia naruszenia ochrony danych osobowych Zleceniobiorca zabezpiecza współpracę i bieżące informowanie Zleceniodawcy bez przerwy.
2. Zleceniobiorca zobowiązany jest do wdrożenia i stosowania procedur służących wykrywaniu naruszeń ochrony danych osobowych oraz wdrażaniu właściwych środków naprawczych.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się do informowania Zleceniodawcy, niezwłocznie od chwili powzięcia informacji, lecz nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych, o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzanych w związku z niniejszą Umową, danych osobowych. Zleceniobiorca informuje również Zleceniodawcę o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania danych, skierowanej do Zleceniobiorcy, a także o wszelkich planowanych, o ile Zleceniobiorcy są wiadome lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania danych osobowych u Zleceniobiorcy.
4. W przypadku, gdy Zleceniodawca zamierza uczestniczyć w postępowaniach, kontrolach i inspekcjach, o których mowa powyżej, Zleceniobiorca zobowiązany jest umożliwić uczestnictwo w takich działaniach.
5. Jakiegokolwiek ograniczenia odpowiedzialności Zleceniobiorcy, przewidziane w Umowie głównej, nie mają zastosowania do naruszenia Umowy. W szczególności jakiegokolwiek ograniczenia odpowiedzialności nie dotyczą przypadków, w których Zleceniodawca zostanie zobowiązany prawomocną decyzją lub prawomocnym wyrokiem właściwego sądu do zapłaty kary pieniężnej, odszkodowania, zadośćuczynienia lub jakiegokolwiek innej kwoty z tytułu naruszenia przepisów dotyczących ochrony danych osobowych lub w związku ze szkodą lub krzywdą wyrządzoną w związku z naruszeniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, jeśli takie naruszenie lub szkoda (krzywdą) wynikać będą z naruszenia przez Zleceniobiorcę postanowień Umowy. W takim przypadku Zleceniobiorca odpowiada względem Zleceniodawcy w pełnej wysokości i zobowiązany jest zwrócić Zleceniodawcy wszelkie koszty, wynikłe z tego dla Zleceniodawcy, w tym w szczególności zwrócić kwotę wypłaconego odszkodowania, zadośćuczynienia lub kary pieniężnej.

## **§ 6 Obowiązwanie Umowy – czas powierzenia**

1. Umowa zostaje zawarta na czas realizacji celów wskazanych w Preambule niniejszej Umowy oraz Umowy głównej i przestaje obowiązywać w momencie rozwiązania Umowy głównej.
2. Bez uszczerbku dla postanowień § 4, Zleceniodawca dokonuje oceny należytego wykonywania Umowy przez Zleceniobiorcę. W sytuacji negatywnego wyniku przedmiotowej weryfikacji ze strony Zleceniobiorcy, jest on zobowiązany do podjęcia działań eliminujących wykryte niezgodności w terminie określonym przez Zleceniodawcę, nie krótszym niż 14 Dni Roboczych. W przypadku, gdy to wezwanie pozostaje bezskuteczne Zleceniodawca jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

3. Zleceniodawca uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zaistnienia ważnych powodów, w tym także w razie naruszenia przez Zleceniobiorcę lub dalszy podmiot przetwarzający przepisów RODO, innych obowiązujących przepisów prawa lub niniejszej Umowy, a w szczególności, gdy:
  - a) Organ nadzoru nad przestrzeganiem zasad przetwarzania danych osobowych stwierdzi, że Zleceniobiorca lub dalszy podmiot przetwarzający nie przestrzega zasad przetwarzania danych osobowych;
  - b) Prawomocne orzeczenie sądu powszechnego wykaże, że Zleceniobiorca nie przestrzega zasad przetwarzania danych osobowych;
  - c) Zleceniodawca, w wyniku przeprowadzenia audytu, o którym mowa w § 4 Umowy stwierdzi, że Zleceniobiorca nie przestrzega zasad przetwarzania danych osobowych wynikających z Umowy lub obowiązujących przepisów prawa lub Zleceniobiorca nie zastosuje się do zaleceń pokontrolnych, o których mowa w § 4 ust. 5.
4. Naruszenie przez Zleceniobiorcę postanowień Umowy, RODO lub innych obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony danych osobowych stanowi podstawę do wypowiedzenia Umowy głównej.

## **§ 7**

### **Współpraca Stron**

1. Strony są zobowiązane do współpracy w zakresie nadzoru nad wykonaniem niniejszej Umowy.
2. Wszelkie oświadczenia lub zawiadomienia mające związek z Umową mogą być składane za pośrednictwem poczty elektronicznej, chyba że Umowa lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa wymaga formy pisemnej pod rygorem bezskuteczności lub nieważności. Strony wyznaczają następujących przedstawicieli odpowiedzialnych za realizację Umowy, uprawnionych do podejmowania decyzji operacyjnych i dokonywania wzajemnych uzgodnień:

**Przedstawiciel Zleceniodawcy:**

.....

A. Telefon: .....

B. Email: .....

**Przedstawiciel Zleceniobiorcy:**

.....

A. Telefon: .....

B. Email: .....

3. Zmiana przedstawiciela, numer telefonu i adresu e-mail nie stanowi zmiany Umowy i jest skuteczna z chwilą powiadomienia drugiej Strony o dokonanej zmianie. Uzgodnienia i decyzje przedstawicieli, o których mowa w ust. 2 powyżej będą wiążące dla Stron, tak długo jak nie zmieniają postanowień Umowy. Dla uniknięcia wątpliwości, Strony potwierdzają, że przedstawiciele wskazani w ust. 2 nie są uprawnieni do wypowiedzenia Umowy ani Umowy głównej, chyba że z ich pełnomocnictw wyraźnie wynika takie uprawnienie.

## **§ 8**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie mają przepisy RODO oraz polskiego prawa w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają dla swojej ważności formy pisemnego aneksu, pod rygorem nieważności.
3. Wszelkie spory wynikłe w związku z wykonaniem niniejszej Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu właściwego zgodnie z Umową główną.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
5. Umowa wchodzi w życie z dniem zawarcia

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Zleceniodawca**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Zleceniobiorca**



**ZAŁĄCZNIK NR 7 DO UMOWY – WNIOSEK O WYRAŻENIE ZGODY NA ZMIANĘ UMOWY W TRYBIE § 16 UMOWY**

[Od:]

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dane składającego

[Do:]

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Wniosek o dokonanie zmiany w umowie**

dotyczy: Umowy o świadczenie outsourcingu usług Contact Center  
(nr zamówienia: \_\_\_\_\_)

Niniejszym na podstawie § 16 ust. \_\_\_\_\_ umowy zawartej w dniu \_\_\_\_\_ (nr zamówienia \_\_\_\_\_), wnoszę o dokonanie zmiany treści umowy w poniższym zakresie:



**ZAŁĄCZNIK NR 8 DO UMOWY – DANE OSÓB UPOWAŻNIONYCH DO KONTAKTÓW PRZEZ STRONY (WZÓR)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dane składającego

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

dotyczy: Umowy o świadczenie usług outsourcingu usług Contact Center  
(nr zamówienia: \_\_\_\_\_)

Niniejszym oświadczam, iż w imieniu \_\_\_\_\_ osobami upoważnionymi do kontaktów z  
\_\_\_\_\_ (na podstawie § 6 Umowy), przy wykorzystaniu udostępnionych poniżej  
kanałów komunikacji, są następujące osoby:

Dane Koordynatora	Funkcja w Podmiocie	Dane kontaktowe	Zakres upoważnienia

## I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy załącznik określa Wskaźniki Kluczowe (KPI) dla realizowanych w ramach Umowy Usług.
2. Ilekroć w niniejszym załączniku przewidziano obniżenie wynagrodzenia Wykonawcy, obniżenie nastąpi oddzielnie dla każdej z przyczyn.
3. Jeżeli Wykonawca nie będzie mógł realizować przedmiotu zamówienia z powodu awarii systemów Zamawiającego trwającej jednorazowo powyżej 60 minut dziennie lub kilku awarii trwających łącznie 60 minut dziennie, wówczas Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za utrzymanie gotowości do świadczenia usług w wysokości 5,00 PLN netto (słownie: pięć złotych) za każde rozpoczęte 15 minut gotowości do pracy każdego Konsultanta znajdującego się w tym czasie w lokalizacji objętej awarią.
4. Definicje poszczególnych rodzajów Wskaźników Kluczowych:
  - a) **Monitoring** – wykonywana przez członków personelu Wykonawcy z pominięciem urządzeń automatycznej analizy danych, kontrola jakościowa przeprowadzonej rozmowy telefonicznej pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących procedur, wytycznych i standardów obsługi Klienta na formularzu oceny przygotowanym przez Zamawiającego.
    - Wykonawca ma obowiązek odsłuchania i poddania oceni, minimum 10 rozmów dla każdego Konsultanta pracującego w danym miesiącu na infolinii. Próbką do weryfikacji jest wybierana losowo przez Zamawiającego. Jeżeli Konsultant nie miał 10 przeprowadzonych rozmów w ciągu danego miesiąca odsłuchane są wszystkie rozmowy danego Konsultanta.
    - Odsłuch przeprowadzany jest w sposób ciągły (w każdym tygodniu danego miesiąca dokonywana jest weryfikacja minimum 20% ze wskazanej powyżej próbki).
    - Wykonawca prowadzi kontrolę na formularzu przygotowanym przez Zamawiającego, zaś ocena każdej zweryfikowanej rozmowy telefonicznej odbywa się w skali od 0 do 100%. Wynik Monitoringu to średnia wyników procentowych uzyskanych w ewaluacji zweryfikowanych przez Wykonawcę rozmów telefonicznych.
    - Zamawiający decyduje o ocenianych elementach rozmowy i ich punktacji. Mogą one być zmieniane w zależności od potrzeb Wykonawcy do 25 dnia każdego miesiąca ze skutkiem na kolejny miesiąc rozliczeniowy (kalendarzowy).
    - Wykonawca do oceny rozmów korzysta z systemu wskazanego przez Zamawiającego (zoom Quality Management).
    - Zamawiający kontroluje minimum 100 rozmów z próbki skontrolowanej przez Wykonawcę, a jeśli liczba ta jest mniejsza, kontroli podlegają wszystkie rozmowy zweryfikowane przez Wykonawcę oraz dodatkowe tak, by suma zweryfikowanych miesięcznie rozmów nie była mniejsza niż 100. Zamawiający ocenia w skali od 0% do 100% rozmowy telefoniczne, zaś wynik kontroli Zamawiającego to średnia wyników procentowych uzyskanych w ewaluacji poszczególnych rozmów telefonicznych.
    - Dopuszczalna różnica między wynikiem Monitoringu Zamawiającego i Wykonawcy to nie więcej niż 5 punktów procentowych. W przypadku przekroczenia tej różnicy, za miesięczny wynik Wskaźnika Kluczowego Monitoringu uznaje się wynik Zamawiającego. W przeciwnym wypadku (różnica do 5 punktów procentowych) uznaje się wynik Wykonawcy.

- Ostateczny wynik monitoringu podsumowujący pracę miesięczną określany jest przez Strony w zgodzie z punktem poprzednim do 15 dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, którego dotyczy wynik.
- b) **Nieuzasadnione Transfery** – połączenia telefoniczne przekazane przez Wykonawcę do realizacji Zamawiającego (poza obsługą sprzedażową) niezgodnie z obowiązującymi procedurami i procesami; wskaźnik obliczony jest jako stosunek liczby nieuzasadnionych przekazanych połączeń telefonicznych/zleconych zadań do realizacji w stosunku do liczby wszystkich przekazanych połączeń telefonicznych/zleconych zadań.
  - c) **FTR**: - średnia liczba spraw Klientów skutecznie obsłużonych podczas kontaktu z infolinią. O skuteczności obsłużenia decyduje klient podczas badania jakości obsługi infolinii oceniając w automatycznej ankiecie dokonanej po rozmowie z konsultantem, czy jego sprawa została załatwiona. Wskaźnik obliczony jest jako stosunek liczby pozytywnych odpowiedzi klientów do wszystkich udzielonych odpowiedzi.
  - d) **NPS – Net Promoter Score weryfikowany dla obsługi połączeń telefonicznych** ocena satysfakcji klientów weryfikowana na podstawie automatycznej ankiety po rozmowie telefonicznej. Wskaźnik obliczony jest jako (% promotorów - % destruktorów)  
0-5 punktów, są Krytykami marki (Destruktorzy),  
6-7 punktów, są Neutralni,  
8-9 punktów, są jej Promotorami.
  - e) **Odbieralność Dzienna** – liczba odebranych połączeń telefonicznych w stosunku do wszystkich połączeń telefonicznych skierowanych do Zamawiającego w okresie jednego dnia pracy (do kalkulacji przyjmowane są połączenia, w których Klient po odsłuchaniu komunikatu w systemie IVR zdecydował się na połączenie z Konsultantem). W sytuacji gdy wskaźnik odbieralności dziennej odczytany na podstawie monitoringu bieżących statystyk dziennych osiągnie wartość mniejszą niż 85%, Zamawiający jest uprawniony do obsługiwania połączeń telefonicznych za pomocą własnego personelu. Do wyniku Wskaźnika Kluczowego nie będą wliczane połączenia odebrane przez pracowników Zamawiającego.
  - f) **Odbieralność Miesięczna** – liczba odebranych połączeń telefonicznych w stosunku do wszystkich połączeń telefonicznych skierowanych do Zamawiającego w okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy). Do kalkulacji przyjmowane są połączenia, w których Klient po odsłuchaniu komunikatu w systemie IVR zdecydował się na połączenie z Konsultantem Zamawiającego. Do wyniku Wskaźnika Kluczowego odbieralności miesięcznej nie będą wliczane połączenia odebrane przez personel Zamawiającego w ramach wsparcia procesu.
  - g) **Odbieralność Do 20 sekund** – liczba odebranych połączeń telefonicznych skierowanych do Zamawiającego jaka zostanie odebrana w ciągu 20 sekund od momentu rozpoczęcia oczekiwania Klienta na odebranie połączenia przez Konsultanta (po przejściu automatycznych zapowiedzi IVR). Do wyniku Wskaźnika Kluczowego nie będą wliczane połączenia odebrane przez personel Zamawiającego.
  - h) **Konwersja Obsługa-Sprzedaż** – liczba połączeń przekazanych przez Konsultantów do obsługi sprzedażowej po stronie Zamawiającego lub kontrahenta Zamawiającego (przełączenie klienta do infolinii sprzedażowej lub umówienie na kontakt zwrotny), w stosunku do wszystkich odebranych połączeń telefonicznych. Zamawiający jest uprawniony do wskazania odrębnej wartości wskaźników dla danych grup produktowych/usługowych jednocześnie wskazując na zbiór tych produktów/usług.
  - i) **Czas rozmowy** – średni czas rozmowy zgodnie ze wskaźnikami systemowymi.
  - j) **Nieuzasadnione Transfery Sprzedażowe** – połączenia telefoniczne przekazane przez Wykonawcę do realizacji Zamawiającego wyłącznie do obsługi sprzedażowej niezgodnie z obowiązującymi procedurami i procesami; wskaźnik obliczony jest jako stosunek liczby nieuzasadnionych przekazanych połączeń telefonicznych/zleconych zadań do realizacji w stosunku do liczby wszystkich przekazanych połączeń telefonicznych/zleconych zadań.

fu

Wszystkie Wskaźniki Kluczowe rozliczane są w trybie miesięcznym (miesiąc kalendarzowy).

Zamawiający zastrzega możliwość rezygnacji w danym okresie rozliczeniowym z rozliczania wybranych Wskaźników Kluczowych przewidzianych w Umowie. Zmiana nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.

## II. Oczekiwane wartości Wskaźników Kluczowych

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Usługi obsługi połączeń przychodzących (infolinia) osiągając następujące **Kluczowe Wskaźniki (KPI)**, za których naruszenie Zamawiający obniży Wykonawcy wynagrodzenie obliczone na podstawie §9 ust. 1 Umowy należne za okres rozliczeniowy. Obniżenie wynagrodzenia obliczane jest z uwzględnieniem wynagrodzenia ustalonego na podstawie §9 ust. 1 Umowy za miesiąc, w którym wystąpiło dane naruszenie. W przypadku naruszenia wskaźnika Odbieralności Diennej, wysokość obniżenia wynagrodzenia oblicza się z uwzględnieniem połączeń obsłużonych w dniu wystąpienia jego naruszenia.

1. **Odbieralność Miesięczna** powinna wynosić nie mniej niż 93%. W przypadku niespełnienia wskaźnika Odbieralności Miesięcznej, wynagrodzenie będzie pomniejszone w następujący sposób:

Przedział procentowy	Zmniejszenie wynagrodzenia netto
92,99 % - 85 %	o 5 % netto całości wynagrodzenia za okres rozliczeniowy
84,99 % - 80 %	o 7 % netto całości wynagrodzenia za okres rozliczeniowy
79,99 % - 75 %	o 10 % netto całości wynagrodzenia za okres rozliczeniowy
74,99 % - 70 %	o 10 % netto całości wynagrodzenia za okres rozliczeniowy + dodatkowa bonifikata 3000 zł netto za każdy pełny procent poniżej 75 % Wskaźnika Odbieralności Miesięcznej
mniej niż 70,00 %	o 10 % netto całości wynagrodzenia za okres rozliczeniowy plus dodatkowo bonifikata 4000 zł netto za każdy pełny procent poniżej 70 % Wskaźnika Odbieralności Miesięcznej

**Wartość krytyczna Wskaźnika Kluczowego wynosi 80%.**

2. **Odbieralność Dzienna** powinna wynosić nie mniej niż 90%. W przypadku niespełnienia wskaźnika Odbieralności Diennej, wynagrodzenie będzie pomniejszone w następujący sposób:

Przedział procentowy	Zmniejszenie wynagrodzenia netto
89,99 % - 85 %	o 3 % netto wynagrodzenia za dany dzień
84,99 % - 80 %	o 5 % netto wynagrodzenia za dany dzień
79,99 % - 75 %	o 10 % netto wynagrodzenia za dany dzień
74,99 % - 70 %	o 10 % netto wynagrodzenia za dany dzień + dodatkowa bonifikata 100 zł netto za każdy pełny procent poniżej 75 % Wskaźnika Odbieralności Diennej
mniej niż 70,00 %	o 10 % netto wynagrodzenia za dany dzień + dodatkowo bonifikata 300 zł netto za każdy pełny procent poniżej 70 % Wskaźnika Odbieralności Diennej

3. W sytuacji, gdy wskaźniki Odbieralności Miesięcznej i Diennej (II ust. 1 i 2) nie zostaną zachowane w danym okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy), to wynagrodzenie będzie pomniejszone zgodnie z zasadami obniżania wynagrodzenia za niespełnienie wskaźnika Odbieralności Miesięcznej (II ust. 1).

4. **Odbieralność do 20 sekund** powinna wynosić nie mniej niż 70%. W przypadku niespełnienia wskaźnika Odbieralności do 20 sekund Zamawiający pomniejszy Wykonawcy wartość wynagrodzenia netto o 5%.
5. **Wskaźnik Monitoringu** powinien wynosić nie mniej niż 90%, jednocześnie 80% ocenionych rozmów powinna być oceniona na minimum 90%. W przypadku niespełnienia wskaźnika Monitoringu w którymkolwiek aspekcie Zamawiający pomniejszy Wykonawcy wartość wynagrodzenia netto o 5%. **Wartość krytyczna Wskaźnika Kluczowego wynosi 75%.**
6. **NPS** powinien wynosić nie mniej niż 56%. W przypadku naruszenia wskaźnika następuje obniżenie wynagrodzenia netto o 0,5% za każdy 1% poniżej wymaganej wartości. **Wartość krytyczna Wskaźnika Kluczowego wynosi 50%.**
7. **FTR** powinien wynosić nie mniej niż 83%. W przypadku naruszenia wskaźnika następuje obniżenie wynagrodzenia netto o 0,5% za każdy 1% poniżej wymaganej wartości.
8. **Nieuzasadnione Transfery** od Wykonawcy do Zamawiającego powinny wynosić nie więcej niż 2%. Nieuzasadnione Transfery wykraczające ponad ustanowiony limit będą odjęte od wynagrodzenia Wykonawcy (nieuwzględnienie połączenia do rozliczeń).
9. **Nieuzasadnione Transfery Sprzedażowe** od Wykonawcy do Zamawiającego powinny wynosić nie więcej niż 10%. Nieuzasadnione Transfery Sprzedażowe wykraczające ponad powyższy limit pomniejszają wartość zrealizowanego wskaźnika **Konwersja Obsługa-Sprzedaż**.
10. **Konwersja Obsługa-Sprzedaż**-wartość oczekiwana wskaźnika przekazywana jest Wykonawcy nie później niż do 25-tego dnia każdego miesiąca realizacji Usług jako obowiązujący na kolejny miesiąc (w przedziale 5-30%). W przypadku niespełnienia wskaźnika Zamawiający pomniejszy wartość wynagrodzenia netto o 1% za każdy 1% poniżej wymaganego poziomu wskaźnika.
11. Jeżeli z powodów niezależnych od Wykonawcy ilość połączeń dziennych wzrośnie znacznie (tj. przewyższając o 25% średni wolumen dzienny weryfikowany z ostatnich 3 miesięcy kalendarzowych), Zamawiający nie uwzględni tych dni w obliczeniu wartości Wskaźników Kluczowych wymienionych w II. ust. 1,2,4.

Zestawienie minimalnych wartości oczekiwanego poziomu wymaganych kluczowych wskaźników (KPI)

LP	WSKAŹNIK	OCZEKIWANA WARTOŚĆ	WARTOŚĆ KRYTYCZNA
1	<b>Odbieralność Miesięczna</b>	93%	80%
2	<b>Odbieralność Dzienna</b>	90%	nie dotyczy
3	<b>Odbieralność Do 20 sekund</b>	70%	nie dotyczy
4	<b>Wskaźnik monitoringu (Monitoring)</b>	90% (średni monitoring konsultantów) oraz 80% rozmów ocenionych na minimum 90%	75%
5	<b>NPS</b>	56%	50%
6	<b>FTR</b>	83%	nie dotyczy
7	<b>Nieuzasadnione transfery</b>	maksymalnie 2%	nie dotyczy
8	<b>Nieuzasadnione transfery sprzedażowe</b>	maksymalnie 10%	nie dotyczy
9	<b>Konwersja Obsługa-Sprzedaż</b>	5- 30%	nie dotyczy



**ZALĄCZNIK NR 10 DO UMOWY – WZÓR FORMATKI ZREALIZOWANYCH USŁUG**

**Miesiąc rozliczeniowy:** \_\_\_\_\_

- Liczba telefonów skierowanych:
- Liczba telefonów odebranych:
- Odbieralność Miesięczna:
- Odbieralność Dzienna:
- Odbieralność do 20 sekund:
- Liczba transferów:
- Liczba transferów nieuzasadnionych:
- Procent transferów nieuzasadnionych:
- Monitoring:
- Konwersja Obsługa-Sprzedaż:
- Liczba Transferów sprzedażowych:
- Liczba Nieuzasadnionych Transferów Sprzedażowych:
- Procent Nieuzasadnionych Transferów Sprzedażowych:
- FTR:
- NPS:

Dodatkowe uwagi:

Wynagrodzenie miesięczne:

*Kul*

**ZALĄCZNIK NR 11 DO UMOWY – WZÓR ZOBOWIĄZANIA DO NIEUJAWNIANIA INFORMACJI**

....., dnia .....

(miejscowość)

.....  
Imię i nazwisko

.....  
Adres zamieszkania

.....  
Miejsce zatrudnienia

**Zobowiązanie**

*do nieujawniania informacji stanowiących tajemnicę służbową i/lub tajemnicę przedsiębiorstwa (podstawa prawna art.11 Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz.U. z 2018r, poz.419 z późniejszymi zmianami)*

Ja niżej podpisana/y .....  
potwierdzam, iż przed dopuszczeniem mnie do pracy zostałam/em poinstruowana/y o zasadach ochrony informacji w ENERGA – OBRÓT SA. Zobowiązuję się nie naruszać zasad ochrony informacji, w tym szczególnie nie kopiować, rozpowszechniać i ujawniać osobom nieuprawnionym informacji dot. .... uzyskanych w jakikolwiek sposób w trakcie realizacji umowy na świadczenie usług na rzecz wskazanej powyżej Spółki.

Ponadto oświadczam, iż jestem świadoma/y odpowiedzialności karnej związanej z nieupoważnionym ujawnieniem powyższych informacji zgodnie z art.266§1 Kodeksu karnego.

.....  
data i czytelny podpis