Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego **KZGW/KCK/260/2020**

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI INFOLINII

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

Państwowym Gospodarstwem Wodnym Wody Polskie Krajowym Zarządem Gospodarki Wodnej z siedzibą w Warszawie, 00-848 Warszawa, ul. Żelazna 59A, NIP: 527-282-56-16, REGON: 368302575, reprezentowanym przez:

Pana Sergiusza Kieruzela – Dyrektora Departamentu Komunikacji Społecznej i Edukacji Wodnej, na podstawie pełnomocnictwa z dnia 3 czerwca 2020 r. nr KRO.0120.19.8.2020.MRJ, stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszej Umowy,

zwanym dalej „Zamawiającym"

a

… z siedzibą w …, przy ulicy …, kod … wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez … pod numerem KRS …; REGON …, NIP …, reprezentowaną przez:

…

na podstawie ……(uzupełnić akt reprezentacji), stanowiącego załącznik nr 8 do niniejszej Umowy,

zwaną dalej **Wykonawcą**,

które dalej łącznie nazywane są **Stronami**.

Niniejsza Umowa zawierana jest z wyłączeniem stosowania ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2019.1843), na podstawie art. 4 pkt 8 tejże ustawy.

§ 1. Definicje

W niniejszej Umowie poniższe definicje będą miały następujące znaczenia:

1. **Dni robocze** – dni liczone od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
2. **Kanały kontaktu** - telefoniczny (połączenia głosowe) lub elektroniczny
3. **Karta rejestracji kontaktu** - element Systemu klasy CRM, za pośrednictwem którego rejestrowany jest kontakt Klienta z Infolinią. Opis Karty Rejestracji Kontaktu znajduje się w Załączniku nr 4 do niniejszej Umowy
4. **Klient** – osoba fizyczna kontaktująca się z infolinią w celu uzyskania informacji, dotyczącej wsparcia w procesie składania wniosków, przyjmowanych przez Zamawiającego.
5. **Konsultant** - osoba fizyczna zatrudniona przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę, wykonująca czynności zlecone Wykonawcy przez Zamawiającego w zakresie obsługi infolinii.
6. **Koordynator merytoryczny** - osoba wskazana przez Zamawiającego, obsługująca pytania kierowane przez Konsultantów do Zamawiającego.
7. **Raport cykliczny** – zbiór danych statystycznych, opisujących i porównujących parametry i efekty działania infolinii, przygotowywany przez Wykonawcę, w terminach określonych w niniejszej Umowie.

8. **Raport niestandardowy** – niestandardowy zbiór danych statystycznych, opisujących i porównujących parametry i efekty działania infolinii, przygotowywany przez Wykonawcę na żądanie Zamawiającego w terminie 2 dni roboczych od otrzymania żądania.
9. **Skrypt** – aplikacje internetowe lub informatyczne pozwalające na zarządzanie zbiorem informacji służących Konsultantom jako podstawa do przeprowadzenia rozmów telefonicznych oraz do świadczenia innych usług określonych w niniejszej Umowie.
10. **Stanowisko** – zapewniona przez Wykonawcę stacja robocza, składająca się m.in. z aparatu telefonicznego oraz komputera odpowiednio skonfigurowanego i przystosowana do obsługi przez Konsultanta.
11. **System IVR** - System realizacji połączeń głosowych przychodzących i wychodzących, umożliwiający interaktywną obsługę połączeń Infolinii i spełniający minimalne wymagania funkcjonalne według załącznika nr 5 do niniejszej Umowy. IVR (ang. Interactive Voice Response) interaktywna obsługa zgłoszeń telefonicznych.
12. **System klasy CRM** - System klasy CRM (ang. customer relationship management), spełniający minimalne wymagania funkcjonalne wg załącznika nr 6 do niniejszej Umowy oraz spełniający obowiązujące w Polsce, w całym okresie realizacji umowy, wymogi prawne dla systemów teleinformatycznych, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów dotyczących przetwarzania danych osobowych, które musi spełniać celem realizacji przedmiotu zamówienia. System utrzymywany będzie przez Wykonawcę.
13. **Tajemnica przedsiębiorstwa** – to tajemnica przedsiębiorstwa zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16.04.1993 r. (tekst jedn. Dz.U. z 2020 poz. 1913), rozumiana jako informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane osobom zwykle zajmującym się tym rodzajem informacji albo nie są łatwo dostępne dla takich osób, o ile uprawniony do korzystania z informacji lub rozporządzania nimi podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności
14. **Umowa** – niniejsza Umowa wraz z załącznikami, stanowiącymi ich integralną całość.
15. **Usługa infolinii** – usługa świadczona przez Wykonawcę dla Klientów Zamawiającego za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu (telefon, email). Usługa ma być świadczona kompleksowo wraz z dostarczeniem wszelkich niezbędnych elementów sprzętowych, informatycznych (posiadających określone funkcjonalności) oraz osobowych. Usługa świadczona w oparciu o System klasy CRM i System IVR.

§ 2. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie za wynagrodzeniem przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, usługi infolinii informacyjnej dla Klientów Zamawiającego w zakresie wsparcia w procesie składania wniosków, przyjmowanych przez Zamawiającego, na zasadach i w zakresie określonym w OPZ, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej umowy, obejmującej w szczególności:

a. Przygotowanie i świadczenie usługi Infolinii u Zamawiającego na zasadach i w zakresie wskazanym w OPZ,
b. Zapewnienie odpowiednich zasobów oraz niezbędnych narzędzi (w tym Stanowisk) do prowadzenia infolinii, w sposób zapewniający Klientom:
   – połączenie z Konsultantem i uzyskanie informacji – z zachowaniem jakości usługi, określonej na podstawie wskaźników określonych w załączniku nr 7 do niniejszej Umowy.

- możliwość korespondencji z Klientem via e-mail – z zachowaniem jakości usługi, określonej na podstawie wskaźników określonych w załączniku nr 7 do niniejszej Umowy

c. Obsługę połączeń głosowych oraz wiadomości przychodzących drogą poczty elektronicznej przez **dwóch** Konsultantów jednocześnie,
d. Rejestrowanie wszystkich zgłoszeń w systemie Wykonawcy, wraz ze wskazaniem rodzaju pytania,
e. Zapewnienie dostępnego przez cały okres trwania Umowy/świadczenia usługi, numeru pokładowego, dedykowanego wyłącznie dla Zamawiającego, z zakresu numeracji krajowej, przy czym numer ten nie będzie numerem specjalnym (dodatkowo płatnym) ani generującym dodatkowe koszty dla Zamawiającego,
f. Nagrywanie rozmów z Klientami i udostępnianiu Zamawiającemu, na jego życzenie wybranych nagrań do odsłuchu i analizy,
g. Nadzór nad projektem (koordynacja jakościowa, monitoring, szkolenia),
h. Raportowanie z zakresu świadczonych usług, w postaci Raportów Cyklicznych i Raportów Niestandardowych. Usługa umożliwia tworzenie raportów ze wszystkich parametrów rejestrowanych lub opomiarowanych w usłudze Infolinii oraz zapewnia możliwość eksportu danych do formatów CSV, XLS, TXT, PDF.

§ 3. Wartość przedmiotu umowy

1. Całkowita wartość wynagrodzenia z tytułu niniejszej umowy nie może przekroczyć łącznej kwoty 127 620,- PLN netto.

§ 4. Organizacja pracy Infolinii

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi Infolinii w dni robocze w godzinach 8:00-16:00, w tym do:
   - obsługi ruchu przychodzącego (połączenia telefoniczne oraz elektroniczne)
   - zapewnienia zasobów osobowych i technicznych, niezbędnych narzędzi do obsługi zgłoszeń przez wskazane Kanały kontaktu;
2. W trakcie realizacji świadczenia Usługi Infolinii możliwa będzie zmiana godzin dostępności numerów Infolinii dla Klienta zewnętrznego, np. 9:00-17:00 lub innych uzgodnionych pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą;
3. W ciągu trwania umowy liczba Konsultantów jednocześnie obsługujących Infolinię będzie wynosić 2 osoby.
4. Wykonawca gwarantuje, że w przypadku ewentualnej absencji pracownika, pełniącego obowiązki Konsultanta, do obsługi Infolinii skierowana zostanie osoba rezerwowa, tak aby zachowana została ciągłość obsługi Infolinii przez dwóch Konsultantów jednocześnie. Przy czym Wykonawca gwarantuje, że w takiej sytuacji, jakość realizowanej usługi nie ulegnie obniżeniu. W przypadku braku ciągłości jednoczesnej obsługi Infolinii przez dwóch Konsultantów Zamawiający naliczy karę za nienależyte wykonanie umowy.
5. Konsultant będzie opisywał każdy kontakt przychodzący, niezależnie od Kanału kontaktu w Karcie Rejestracji kontaktu według Załącznika nr 4 do niniejszej Umowy.
6. Połączenia telefoniczne trafiające do Infolinii będą kierowane na System IVR (dane z IVR przekazywane będą do Systemu klasy CRM), a następnie w najkrótszym możliwym czasie będą podejmowane z kolejki przez wolnego Konsultanta. W momencie odebrania połączenia przez Konsultanta, System klasy CRM automatycznie otwiera Kartę Rejestracji kontaktu, o której mowa w Załączniku nr 4 do niniejszej Umowy, nadając mu unikalny numer i automatycznie uzupełniając pola takie jak: numer telefonu, z którego dzwoni Klient zewnętrzny, znacznik czasu, kolejka, z której odebrano połączenie. Konsultant zapisuje temat rozmowy i udziela Klientowi informacji, a w razie braku możliwości udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na bieżąco, opisuje szczegółowo temat

zgłoszenia i przekazuje do rozpatrzenia przez Koordynatora merytorycznego. Koordynator merytoryczny udziela odpowiedzi Konsultantom.
7. Ogólne informacje zebrane w czasie rozmowy, Konsultant wpisuje w polu „opis Kontaktu", a następnie przyporządkowuje mu niezbędne parametry.
8. Wiadomości elektroniczne trafiające do Infolinii będą rejestrowane w kolejce i następnie będą podejmowane z kolejek przez wolnych Konsultantów. System klasy CRM automatycznie otwiera Kartę Rejestracji kontaktu, o której mowa w Załączniku nr 4 do niniejszej Umowy. Część informacji z Karty Rejestracji kontaktu będzie wypełniana przez System klasy CRM automatycznie, analogicznie do obsługi połączeń głosowych.

§ 5. Należyta staranność zawodowa i zasady współpracy

1. Wykonawca oświadcza, że posiada wiedzę, profesjonalnie przeszkolone zasoby kadrowe i infrastrukturę niezbędną do świadczenia Usługi infolinii.
2. Wykonując Umowę Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia należytej staranności przy uwzględnieniu zawodowego charakteru prowadzonej działalności gospodarczej. W taki sam sposób Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do wykonania niniejszej Umowy.
3. Wykonawca w ramach świadczenia usługi infolinii przygotuje usługę na warunkach i w zakresie określonym w OPZ stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej umowy.
4. Strony wyznaczają następujące osoby do kontaktów w ramach Umowy:
   a. Ze strony Zamawiającego*:*
      - *imię i nazwisko osoby kontaktowej, numer telefonu, adres e-mail*
   b. Ze strony Wykonawcy:
      - *imię i nazwisko osoby kontaktowej, numer telefonu, adres e-mail*
5. Wszelkie zawiadomienia, żądania bądź akceptacje wymagane w ramach Umowy będą uważane za dokonane, jeśli zostaną dostarczone w formie pisemnej upoważnionemu przedstawicielowi Strony osobiście albo dostarczone listownie na adres Strony.
6. Strony będą niezwłocznie zawiadamiać się na piśmie o zmianie danych adresowych, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy. Na wypadek niedopełnienia przez którąkolwiek ze Stron powyższego zobowiązania, pisma kierowane na ostatni wskazany przez Stronę adres będą miały skutek doręczenia.
7. W przypadku, jeżeli postanowienia niniejszej Umowy przewidują składanie oświadczeń w formie pisemnej, dopuszczalne jest także składanie oświadczeń za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nie dotyczy to jednak zmiany niniejszej Umowy, która pod rygorem nieważności wymaga formy pisemnej oraz innych wyjątków przewidzianych w Umowie. W przypadku złożenia oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej, wydruk potwierdzenia wysłania wiadomości z urządzenia wysyłającego pocztę elektroniczną stanowi dowód doręczenia drugiej stronie tego oświadczenia.
8. Zmiana przedstawicieli Stron określonych w ust. 4 nie stanowi zmiany Umowy, a dla swej ważności wymaga powiadomienia drugiej Strony przez dotychczasowego lub nowo wyznaczonego przedstawiciela lub jego przełożonego w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod rygorem bezskuteczności dokonanej zmiany wobec drugiej Strony.
9. Zamawiający przekaże Wykonawcy informacje merytoryczne potrzebne do prawidłowego przygotowania Skryptu i wykonywania usługi infolinii przed rozpoczęciem szkoleń merytorycznych Konsultantów. Informacje przekazane Wykonawcy nie będą stanowić informacji poufnych.
10. Wykonawca jest zobowiązany do przekazywania Zamawiającemu raportów, dotyczących wykonywania Usługi infolinii (online poprzez stronę internetową oraz za pomocą poczty elektronicznej).

11. Raporty Cykliczne będą przesyłane Zamawiającemu raz w tygodniu – w każdy poniedziałek – z zastrzeżeniem, że w pierwszych 10 dniach roboczych funkcjonowania infolinii, raporty będą przesyłane codziennie. Jeżeli poniedziałek stanowił będzie dzień ustawowo wolny od pracy, wówczas termin przesuwa się na kolejny dzień roboczy.
12. Raporty niestandardowe będą przesyłane Zamawiającemu tylko na żądanie Zamawiającego w terminie dwóch dni roboczych od dnia doręczenia żądania.
13. Zamawiający ma prawo kontrolowania sposobu wykonywania przedmiotu umowy i w tym celu Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zamawiającemu wglądu w realizację przedmiotu umowy.
14. Wykonawca, na każdorazowe żądanie Zamawiającego, zobowiązuje się do udzielenia – w formie pisemnej lub elektronicznej – pełnej informacji na temat realizacji przedmiotu Umowy. Udzielenie informacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, powinno nastąpić w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze od dnia otrzymania żądania Zamawiającego.
15. Wykonawca zobowiązany jest także do uwzględnienia ewentualnych uwag Zamawiającego dotyczących sposobu wykonywania przedmiotu Umowy. Uwagi te oraz wyznaczony termin na ich analizę i uwzględnienie przedstawione będą Wykonawcy w formie pisemnej.

§ 6. Nagrania

1. Zamawiający upoważnia i zobowiązuje Wykonawcę do archiwizowania nagrań rozmów wykonywanych z Klientami w ramach Usługi infolinii.
2. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia nagrań rozmów w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
3. Obowiązki stron umowy w zakresie ochrony danych osobowych zostały uregulowane przez umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącą załącznik nr 3 do niniejszej umowy.
4. Nagrania powinny być przechowywane przez okres 12 miesięcy od zakończenia miesiąca, w którym rozmowa została przeprowadzona.
5. Na wniosek Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do wyszukania nagrania wskazanego przez Zamawiającego i przesłania go Zamawiającemu pocztą elektroniczną w terminie 2 dni roboczych od otrzymania wniosku.
6. Po upływie terminu wskazanego w ust. 4 niniejszego paragrafu jak również po zakończeniu Umowy (w zależności, który nastąpi wcześniej), Wykonawca niezwłocznie przekaże Zamawiającemu zarchiwizowane nagrania i usunie je ze swojego systemu.
7. Sposób udostępniania i przekazywania nagrań przez Strony następuje na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez obie Strony.
8. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania od Wykonawcy, usunięcia nagrania (nagrań) z systemu. Z żądaniem tym Zamawiający może zwrócić się w każdym czasie do Wykonawcy na piśmie.

§ 7. Wynagrodzenie

1. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy miesięcznego wynagrodzenia, w wysokości … (słownie …). Do wynagrodzenia zostanie doliczony podatek VAT zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 zawiera wszelkie koszty związane z przedmiotem umowy, przygotowaniem i świadczeniem usługi infolinii.

3. Całkowita wartość wynagrodzenie z tytułu niniejszej umowy nie może przekroczyć łącznej kwoty określonej w § 3 ust. 1.
4. Wynagrodzenie płatne będzie na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze …, w terminie 30 dni od otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT..
5. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. W przypadku świadczenia usługi infolinii informacyjnej dla Klientów Zamawiającego przez niepełny miesiąc, wysokość miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa ust. 1, obliczona będzie proporcjonalnie do okresu świadczenia usługi infolinii informacyjnej dla Klientów Zamawiającego w danym miesiącu, przy założeniu, że koszt jednego dnia świadczenia usługi infolinii informacyjnej dla Klientów Zamawiającego odpowiada 1/30 wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa ust. 1.
7. Podstawą do zapłaty wynagrodzenia jest raport zbiorczy obejmujący raporty, o których mowa w § 5 ust.11 Umowy i opisujący świadczone w danym miesiącu usługi infolinii.
8. Wynagrodzenie obejmuje wszelkie wydatki Wykonawcy związane z wykonywaniem swoich zobowiązań w ramach niniejszej umowy.
9. Zmiana numeru rachunku bankowego, o którym mowa w ust. 1, następuje przez złożenie pisemnego oświadczenia przez Wykonawcę i nie wymaga aneksu do umowy.

10. Zamawiający informuje o możliwości wysyłania faktur elektronicznych za pośrednictwem platformy elektronicznego fakturowania. Platforma Elektronicznego Fakturowania dostępna jest pod adresem https://brokerinfinite.efaktura.gov.pl/.

11. Zamawiający oświadcza, że zezwala na przesyłanie drogą elektroniczną faktur wystawianych w formie elektronicznej (faktury elektroniczne) przez Wykonawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 106), w formacie PDF w związku z realizacją niniejszej Umowy.

12. Wykonawca uprawniony jest do przesyłania Zamawiającemu wystawionych przez siebie faktur elektronicznych wraz z dołączonymi do nich załącznikami w postaci jednolitego pliku PDF na adres mailowy Zamawiającego: ……..

13. Przesłanie przez Wykonawcę faktur wystawionych w formie elektronicznej na inny adres niż wskazany w ust. 12 powyżej będzie traktowane jako niedostarczenie korespondencji do Zamawiającego.

14. W celu zapewnienia autentyczności pochodzenia i integralności faktur wystawionych w formie elektronicznej, będą one przesyłane pocztą elektroniczną w postaci nieedytowalnego pliku PDF z następującego adresu mailowego Wykonawcy:…….

15. Każda ze Stron zobowiązuje się do przechowywania faktur elektronicznych w sposób zapewniający możliwość potwierdzenia autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności faktur elektronicznych zgodnie z wymogami przewidzianymi przepisami ustawy o podatku od towarów i usług.

16. Do transakcji udokumentowanych fakturą elektroniczną, nie będą wystawiane faktury w innej formie. Faktury elektroniczne nie będą przesyłane dodatkowo w formie papierowej.

17. Za datę otrzymania faktury elektronicznej przez Zamawiającego, uważa się datę wpływu tej faktury na skrzynkę poczty elektronicznej Zamawiającego, o której mowa w ust. 12.

18. W razie cofnięcia przez Zamawiającego zezwolenia na przesyłanie faktur elektronicznych wystawianych przez Wykonawcę w ramach niniejszej umowy, Wykonawca zaprzestaje przesyłania faktur elektronicznych drogą elektroniczną w terminie 7 dni roboczych od dnia

następującego po dniu, w którym otrzymał zawiadomienie od Zamawiającego o cofnięciu zezwolenia.

19. Cofnięcie zezwolenia, o którym mowa w ust. 11 wymaga formy pisemnej.
20. Zezwolenie, o którym mowa w ust. 11 dotyczy również wystawiania i przesyłania drogą elektroniczną faktur korygujących, zaliczkowych i duplikatów faktur oraz not księgowych.
21. Zmiana adresu poczty elektronicznej o których mowa w ust. 12 i 14 wymaga podpisania aneksu do niniejszej umowy.
22. Postanowienia ust. 11-21 nie wykluczają możliwości wystawienia i przesłania przez Wykonawcę faktur w formie papierowej pod warunkiem powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego na adres mailowy, o którym mowa w ust. 12 najpóźniej w kolejnym dniu roboczym od dnia dokonania wysyłki faktury papierowej przez Wykonawcę.

§ 8 Prawa autorskie i majątkowe

1. Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie przenosi jakichkolwiek praw autorskich na drugą Stronę.
2. Żadna ze Stron nie nabywa praw do jakiegokolwiek sprzętu lub oprogramowania wykorzystywanego w celu wykonania przedmiotu Umowy. Sprzęt i oprogramowanie pozostają własnością Strony, która je zapewniła.

§ 9 Odpowiedzialność i kary umowne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę w całości lub w części, w szczególności jeżeli Wykonawca nie podjął lub przerwał realizację Umowy bez uzasadnionych przyczyn albo jeżeli Wykonawca wykonuje swoje obowiązki w sposób naruszający postanowienia Umowy, w tym w przypadku o którym mowa w § 4 ust. 4 Umowy, Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia wobec Wykonawcy kary umownej za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust.1 Umowy.
2. Niezależnie od postanowień, o których mowa w ust. 1, Wykonawca odpowiada również za szkodę poniesioną przez Zamawiającego, gdyby powstała ona na skutek naruszenia obowiązków Wykonawcy. Odpowiedzialność ta obejmuje również utracone korzyści Zamawiającego.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo zgłaszania na piśmie reklamacji co do jakości wykonania Usługi infolinii, a Wykonawca ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie 3 dni roboczych od dnia jej doręczenia. Strony będą w dobrej wierze dążyć do polubownego rozstrzygnięcia potencjalnych sporów powstałych na tle reklamacji (co nie stanowi zapisu na sąd polubowny).
4. Wykonawca nie odpowiada za szkodę Klienta, wynikłą z udzielenia nieprawidłowych informacji, w sytuacji, gdy informacje te są zgodne z instrukcjami otrzymanymi od Zamawiającego.
5. W przypadku nie rozpoczęcia procesu przygotowania i wdrożenia usługi lub świadczenia usługi w terminie, o którym mowa w § 12 ust. 2 Umowy, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej za każdy dzień opóźnienia liczony od dnia następującego po dniu, w którym zobowiązanie to miało zostać wykonane w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust.1 Umowy.
6. Zamawiającemu przysługuje prawo potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia należnego Wykonawcy.

7. Kary umowne podlegają sumowaniu, tj. naliczenie kary umownej z jednego tytułu nie wyłącza możliwości naliczenia kary umownej z innego tytułu, jeżeli istnieją ku temu podstawy
8. W przypadku gdyby Zamawiający poniósł szkodę wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę w wysokości przewyższającej wysokość zastrzeżonych kar umownych, może on dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
9. Zapłata kary umownej nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania przedmiotu umowy, ani też z jakichkolwiek innych obowiązków wynikających z umowy.
10. Termin płatności kary umownej wynosi 10 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Wykonawcę wezwania do zapłaty.
11. Niezależnie od zapłaty kary umownej, Zamawiający może dochodzić naprawienia szkody na zasadach ogólnych określonych w kodeksie cywilnym.
12. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na potrącenia kar umownych z należnego mu wynagrodzenia.
13. Strony zgodnie postanawiają, że zastrzeżone kary umowne pozostają w mocy pomimo odstąpienia od umowy i mogą być dochodzone na drodze postępowania sądowego.

§ 10. Siła wyższa

1. Strona nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania zostało spowodowane siłą wyższą lub okolicznościami związanymi z eskalacją pandemii COVID-19.
2. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie niezależne od Strony, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i którym skutkom Strona nie mogła zapobiec, w szczególności:
   a. wojna, w tym: wojna domowa, zamieszki, rozruchy i akty sabotażu; atak terrorystyczny,
   b. katastrofy naturalne, takie jak silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie, zniszczenie przez piorun,
   c. strajk, wybuchy, pożar, zniszczenie, zalanie maszyn, urządzeń lub wszelkiego rodzaju instalacji,
3. Strony zobowiązują się do niezwłocznego, wzajemnego powiadamiania się o zaistnieniu siły wyższej lub okoliczności związanych z eskalacją pandemii COVID-19. Powiadomienie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, należy dokonać pisemnie lub w inny dostępny sposób, niezwłocznie po fakcie wystąpienia siły wyższej.

§ 11. Poufność i tajemnica przedsiębiorstwa

1. Strony deklarują, że informacje dotyczące zawarcia, treści i wykonywania Umowy, a także informacje, do których Strony będą miały dostęp w związku z wykonywaniem Umowy, stanowią Tajemnicę Przedsiębiorstwa Stron w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
2. Strony zobowiązują się do przestrzegania przepisów Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji w zakresie zachowania Tajemnicy Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:
   a. zachowania w tajemnicy informacji stanowiących Tajemnicę Przedsiębiorstwa danej Strony, które zostały powierzone przez jedną ze Stron („Strona przekazująca") drugiej („Strona otrzymująca") lub powzięte przez jedną ze Stron w związku z wykonywaniem Umowy w czasie trwania Umowy jaki i po jej wygaśnięciu z jakiejkolwiek przyczyny,
   b. przetwarzania udostępnionych informacji wyłącznie w celu, w jakim zostały mu powierzone,

c. ochrony powierzonych informacji przed udostępnieniem ich osobom nieupoważnionym, zabraniem przez osobę nieuprawnioną, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

3. Tajemnicy przedsiębiorstwa nie stanowią informacje, które:
   a. przed podpisaniem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania są lub staną się dostępne publicznie bez naruszenia postanowień Umowy,
   b. są lub staną się publicznie dostępne z innego źródła, aniżeli Zamawiający i Wykonawca, pod warunkiem, że zostały one uzyskane bez naruszenia prawa,
   c. zostały ujawnione na żądanie uprawnionych do tego organów, powodując ich powszechną znajomość lub dostępność.
4. Zamawiający jak i Wykonawca nie mogą, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony, pod rygorem nieważności, kopiować, rozpowszechniać lub ujawniać osobom trzecim informacji dotyczących treści Umowy oraz tajemnicy przedsiębiorstwa, dotyczących Zamawiającego jak i Wykonawcy lub ich interesów, finansów lub działań, włącznie ze wszelkimi danymi technicznymi, technologicznymi i tajemnicami handlowymi, niezależnie od źródeł tych informacji, chyba że muszą być one udostępnione:
   a. na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
   b. na żądanie właściwego sądu, organu administracyjnego lub innych upoważnionych organów.
5. Wszystkie dokumenty, plany, dane i inne informacje oraz ich nośniki stanowiące Tajemnicę przedsiębiorstwa przekazane Zamawiającemu lub Wykonawcy przez drugą Stronę, w związku z realizacją Umowy, pozostają własnością tej Strony i po wykonaniu prac, usług itp. będących przedmiotem Umowy, Strona otrzymująca te informacje jest zobowiązana do bezzwłocznego ich zwrotu bez prawa wykonywania ich kopii.
6. Zobowiązania określone w niniejszym paragrafie wiążą Strony w czasie obowiązywania Umowy oraz po jej rozwiązaniu.
7. Wykonawca oświadcza, że znane są mu przepisy prawa regulującego przetwarzanie danych osobowych, w szczególności przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE. L. Nr 119, str. 1), zwanego dalej „Rozporządzeniem", oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018, poz. 1000), zwanej dalej „Ustawą", oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania.
8. Wykonawca zobowiązuje się do:
   1) przestrzegania wytycznych Zamawiającego o ochronie udostępnianych informacji;
   2) przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych.
9. Obowiązki stron umowy w zakresie ochrony danych osobowych zostały uregulowane przez umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej załącznik nr 3 do niniejszej umowy oraz w § 14.
10. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych przez niego w związku z zawarciem i realizacją Umowy, w tym informacji o Zamawiającym oraz regionalnych zarządach gospodarki wodnej.
11. Obowiązek zachowania tajemnicy jest nieograniczony w czasie. Zwolnienie z obowiązku zachowania tajemnicy jest możliwe tylko za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego.
12. Postanowienia o poufności, zawarte powyżej, nie będą stanowiły przeszkody dla Wykonawcy w ujawnianiu informacji, która została zaaprobowana na piśmie przez Zamawiającego, jako informacja, która może zostać ujawniona lub należy do informacji powszechnie znanych.

13. Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia wszelkich niezbędnych środków zapewniających dochowanie wyżej wymienionej klauzuli poufności przez swoich pracowników i podwykonawców.

§ 12 Czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zwarta na czas określony od dnia 01 stycznia 2021. do dnia 31 grudnia 2021 roku.
2. Wykonawca przygotuje i wdroży usługę infolinii na zasadach i w zakresie wskazanym w OPZ w ciągu 14 dni licząc od dnia 01 stycznia 2021, a następnie rozpocznie świadczenie usługi. Czas przygotowania i wdrożenia usługi będzie traktowany jako czas świadczenia usługi.
3. Każda ze Stron ma prawo do rozwiązania niniejszej Umowy z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Poza przypadkami określonymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w przypadkach określonych w niniejszym paragrafie.
5. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, w przypadku:
   a. gdy Wykonawca nie rozpoczął realizacji przedmiotu Umowy bez uzasadnionych przyczyn, mimo uprzedniego wezwania go przez Zamawiającego i upływu dodatkowego terminu 3 dni od dnia otrzymania wezwania na rozpoczęcie realizacji Umowy,
   b. stwierdzenia przez Zamawiającego nieprawidłowości w wykonywaniu przedmiotu Umowy i bezskutecznym upływie terminu dodatkowego wyznaczonego przez Zamawiającego
   c. trzykrotnego naliczenia przez Zamawiającego kar umownych z tego samego tytułu zgodnie z par. 9.
6. Strony zgodnie ustalają, że odstąpienie od Umowy na podstawie któregokolwiek z jej postanowień, wywiera skutek w postaci rozwiązania Umowy na przyszłość, w dniu wskazanym przez Stronę odstępującą od Umowy, jednakże nie wcześniej niż w dniu otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez drugą Stronę, nie naruszając stosunku prawnego, łączącego Strony na podstawie Umowy w zakresie już wykonanego przedmiotu umowy (odstąpienie od części Umowy).
7. W razie odstąpienia od umowy z przyczyn, o których mowa w pkt 5 Zamawiający będzie miał prawo do żądania wobec Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 10 % kwoty wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 3 Umowy.

§ 13 Przetwarzanie danych osobowych

1. Strony wzajemnie ustalają, że dane osobowe osób wyznaczonych do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialnych za koordynację i realizację niniejszej umowy przetwarzane są w oparciu o uzasadnione interesy Stron polegające na konieczności ciągłej wymiany kontaktów roboczych w ramach realizacji niniejszej umowy oraz że żadna ze Stron nie będzie wykorzystywać tych danych w celu innym niż realizacja niniejszej umowy.
2. Każda ze Stron oświadcza, że osoby wymienione w § 5 ust. 4 dysponują informacjami dotyczącymi przetwarzania ich danych osobowych przez Strony na potrzeby realizacji niniejszej umowy, określonymi w ust. 3-6.
3. Strony ustalają, że zgodnie z treścią art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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 (dalej: RODO), dane osobowe osób będących

Stronami niniejszej umowy są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a w przypadku reprezentantów Stron niniejszej umowy i osób wyznaczonych do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialnych za koordynację i realizację niniejszej umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (dalej: dane osobowe), w celu związanym z zawarciem oraz realizacją niniejszej umowy. Dane osobowe będą przechowywane przez Strony w trakcie okresu realizacji niniejszej umowy oraz w okresie wynikającym z przepisów z zakresu rachunkowości oraz niezbędnym na potrzeby ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami z tytułu realizacji niniejszej umowy.

4. Osoby wyznaczone do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialne za koordynację i realizację niniejszej umowy, a także osoby będące Stroną lub reprezentantami Stron niniejszej umowy posiadają prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych (tylko w odniesieniu do Stron Umowy), prawo wniesienia sprzeciwu. Wskazane uprawnienia można zrealizować poprzez kontakt, o którym mowa w ust. 5. Niezależnie od powyższego osoby te mają również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają, że przetwarzanie danych osobowych ich dotyczących narusza przepisy RODO.
5. Z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych lub osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych można kontaktować się:
   a) z ramienia Wykonawcy – ……;
   b) z ramienia Zamawiającego – iod@wody.gov.pl.
6. Podanie danych osobowych jest konieczne dla celów związanych z zawarciem i realizacją niniejszej umowy. Dane osobowe nie będą poddawane profilowaniu. Strony nie będą przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. Dane osobowe mogą zostać udostępnione organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa oraz powierzone innym podmiotom działającym na zlecenie Stron w zakresie oraz celu zgodnym z niniejszą umową.

§ 14 Postanowienia końcowe

1. W przypadku powstania sporów związanych z realizacją niniejszej Umowy, Strony będą dążyły do ich polubownego rozwiązania, a w przypadku braku takiej możliwości, właściwym do ich rozstrzygnięcia będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
2. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
3. Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach – jeden dla Wykonawcy, a trzy dla Zamawiającego.

Lista załączników:

Załącznik nr 1 – OPZ
Załącznik nr 2 – pełnomocnictwo Zamawiającego
Załącznik nr 3 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
Załącznik nr 4 – Karta rejestracji kontaktu
Załącznik nr 5 – Wymagania funkcjonalne systemu IVR
Załącznik nr 6 – Wymagania funkcjonalne systemu CRM
Załącznik nr 7 – Minimalne wymagania SLA (Service Level Agreement) dotyczące obsługi kanału telefonicznego i kanału elektronicznego
Załącznik nr 8 – …….(akt reprezentacji) Wykonawcy.

....
Zamawiający Wykonawca

Załącznik nr 3 do Umowy o świadczenie Usług Infolinii – **Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta w dniu … w …, pomiędzy:

… z siedzibą w …, adres: …, NIP …, REGON …

zwanym dalej „**Administratorem**”

a

… z siedzibą w …, …, ul. …, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy …, … Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS: …, NIP: …, REGON: …, wysokość kapitału zakładowego …, reprezentowaną przez:

1. …
2. …

zwaną dalej „**Procesorem**”,

dalej łącznie zwanymi „**Stronami**” lub pojedynczo „**Stroną**”.

§1
Definicje

Ilekroć w niniejszej umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych mowa o:

1. **„danych osobowych”** – rozumie się przez to wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”),
2. **„przetwarzaniu danych”** – rozumie się przez to operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie,
3. **„systemie informatycznym”** – rozumie się przez to zespół współpracujących ze sobą urządzeń, programów, procedur przetwarzania informacji i narzędzi programowych zastosowanych w celu przetwarzania danych,
4. **„Umowie”** – rozumie się przez to niniejszą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych,
5. **„Umowie Głównej”** – rozumie się przez to umowę zawartą przez Strony niniejszej Umowy, której przedmiotem jest ……,
6. **„Ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych”** lub **„RODO”** – rozumie się przez to 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.

7. **„Ustawie o ochronie danych osobowych”** lub **„UODO**” – rozumie się przez to Ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1000),

§2
Przedmiot Umowy

1. Administrator i Procesor oświadczają, że zawarli w dniu … Umowę Główną w związku z którą będą przetwarzane dane osobowe.
2. Niniejsza umowa powierzenia przetwarzania danych (Umowa) jest akcesoryjna względem Umowy Głównej i reguluje wzajemny stosunek stron i obowiązki w zakresie przetwarzania danych osobowych w związku z obowiązkami Procesora wynikającymi z Umowy Głównej.
3. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie w zgodzie i w oparciu o:
   a. Ogólne rozporządzenie o ochronie danych.
   b. Ustawę o ochronie danych osobowych,
4. Przedmiotem Umowy jest powierzenie Procesorowi przez Administratora, przetwarzania danych osobowych, w związku z realizacją obowiązków określonych w Umowie Głównej.
5. Administrator oświadcza, że jest administratorem danych[1], o których mowa w § 3 ust. 1 Umowy.
6. Podmiotem przetwarzającym[2], któremu Administrator powierza przetwarzanie danych osobowych jest Procesor.
7. Administrator powierza Procesorowi przetwarzanie danych osobowych, a Procesor zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnego z prawem, Umową Główną i niniejszą Umową.
8. Procesor będzie przetwarzać dane osobowe wyłącznie w zakresie i celu przewidzianym w Umowie.

§3
Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Administrator powierza Procesorowi przetwarzanie danych osobowych .... *(wskazać rodzaj danych oraz kategorie osób, których dane dotyczą)*
2. Powierzenie nie obejmuje danych osobowych, o których mowa w art. 9 -10 Ogólnego rozporządzenia o przetwarzaniu danych osobowych.
3. Cel i zakres powierzenia przetwarzania danych osobowych wynika bezpośrednio i ogranicza się wyłącznie do zadań wynikających z zawartej Umowy Głównej, tj.: … .
4. Na danych osobowych, z związku z realizacją celu, o którym mowa w ust. 3, będą wykonywane w szczególności następujące operacje: ***zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie, modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie, udostępnienie, usuwanie, niszczenie***, a także czynności polegające na tworzeniu kopii bezpieczeństwa oraz czynności związane z odtworzeniem danych z kopii bezpieczeństwa.
9. Przetwarzanie powierzonych danych odbywać się będzie z wykorzystaniem systemów informatycznych.
10. Administrator nie wyraża zgody na przetwarzanie danych osobowych poza EOG.

[1] W rozumieniu art. 4 ust 7 RODO
[2] W rozumieniu art. 4 ust 8 RODO

§4
Obowiązki Procesora

1. Procesor będzie przetwarzał powierzone mu dane osobowe na warunkach i zgodnie z treścią obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
2. Procesor oświadcza, że przetwarzanie powierzonych mu danych osobowych, będzie odbywało się z poszanowaniem przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych oraz wydanych na jego podstawie krajowych przepisów z zakresu ochrony danych osobowych.
3. W związku z powierzeniem przetwarzania danych osobowych Procesor zobowiązuje się do:
   - 3.1. przetwarzania danych osobowych wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora; Za udokumentowane polecenie uznaje się zadania zlecone do wykonywania w drodze Umowy Głównej.
   - 3.2. dopuszczenia do przetwarzania danych osobowych wyłącznie osób posiadających upoważnienie, o których mowa w art. 29 RODO oraz przeszkolone z zakresu przepisów dotyczących ochrony danych osobowych,
   - 3.3. zobowiązania osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych do zachowania tajemnicy,
   - 3.4. podjęcia wszelkich środków gwarantujących bezpieczeństwo powierzonych do przetwarzania danych osobowych, w tym m.in. do wdrożenia, przy uwzględnieniu stanu wiedzy technicznej, kosztu wdrażania oraz charakteru, zakresu, kontekstu i celów przetwarzania oraz ryzyka naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, w celu zapewnienia stopnia bezpieczeństwa odpowiadającemu temu ryzyku, w tym między innymi w stosownym przypadku:
     - 3.4.1. pseudonimizacji i szyfrowania danych osobowych,
     - 3.4.2. zapewnienia bezpiecznego (kryptograficznie zabezpieczonego) transferu danych w procesie świadczonej usługi - wdrożenia mechanizmów uwierzytelniania oraz nadzoru działań w systemie przez odnotowywanie zdarzeń na przetwarzanych danych (logowanie działań),
     - 3.4.3. zapewnienia w działaniach serwisowych (w tym wymiana uszkodzonych zasobów dyskowych), by dostęp do zasobów był ograniczony do osób upoważnionych
     - 3.4.4. zdolności do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania,
     - 3.4.5. zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego,
     - 3.4.6. regularnego testowania, mierzenia i oceniania skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.
   - 3.5. przestrzegania określonych w §6 Umowy warunków podpowierzenia przetwarzania danych osobowych innemu podmiotowi,
   - 3.6. aktywnej współpracy z Administratorem przez cały okres trwania powierzenia przetwarzania danych osobowych, która w szczególności polega na tym, iż Procesor biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w miarę możliwości będzie pomagał Administratorowi wywiązywać się z obowiązków względem osób, których dane dotyczą oraz, uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu

informacje, będzie pomagał Administratorowi wywiązywać się z obowiązków w zakresie zagwarantowania bezpieczeństwa danych osobowych.

4. Procesor realizując zadania wynikające z Umowy Głównej:
   4.1. zastosuje odpowiednie środki organizacyjne w celu zgodnego z przepisami przetwarzania danych osobowych",
   4.2. zastosuje środki zabezpieczenia określone w art. 32 RODO - wdrożone środki zabezpieczenia muszą być adekwatne do zidentyfikowanych ryzyk dla zakresu powierzonego przetwarzania danych,
   4.3. udzieli pomocy Administratorowi w zakresie:
      a. realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,
      b. zapewnienia realizacji obowiązków wynikających z art. 32-36 RODO.
   4.4. po zakończeniu przetwarzania danych osobowych niezwłocznie zwróci powierzone mu dane lub dokona ich zniszczenia - adekwatnie do woli Administratora,
   4.5. wyznaczy Inspektora Ochrony Danych (o ile wynika z obowiązku prawnego) oraz, rozpocznie prowadzenie rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu administratora zgodnie z wymaganiami art. 30 ust. 2 RODO i pisemnie poinformuje o tym Administratora.
5. Procesor zobowiązuje się niezwłocznie (nie później niż w ciągu 24 godzin) zawiadomić Administratora o:
   5.1. każdym prawnie umocowanym żądaniu udostępnienia danych osobowych właściwemu organowi państwa, chyba, że zakaz zawiadomienia Administratora wynika z przepisów prawa, a w szczególności przepisów postępowania karnego, gdy zakaz ma na celu zapewnienie poufności wszczętego dochodzenia,
   5.2. każdym nieupoważnionym dostępie do danych osobowych, wycieku danych.
   5.3. każdym żądaniu otrzymanym bezpośrednio od osoby, której dane przetwarza, w zakresie przetwarzania dotyczącej jej danych osobowych, powstrzymując się jednocześnie od odpowiedzi na żądanie, chyba, że zostanie do tego upoważniony przez Administratora.
6. Procesor, na każdy pisemny wniosek Administratora, zobowiązany jest do udzielenia kompleksowej, pisemnej odpowiedzi, na skierowane przez Administratora pytania dotyczące kwestii związanych z przetwarzaniem powierzonych danych osobowych.
7. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 5 powyżej, Procesor udzieli niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku Administratora.

§5
Prawo kontroli

1. Administrator ma prawo do kontroli przetwarzania przez Procesora powierzonych mu danych osobowych z punktu widzenia zgodności tego przetwarzania z przepisami prawa oraz postanowieniami Umowy w postaci audytu realizowanego przez Administratora lub audytora upoważnionego przez Administratora.
2. Procesor zobowiązany jest:
   2.1. udostępnić Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków spoczywających na Podmiocie Przetwarzającym
   2.2. umożliwić Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, współpracując przy działaniach sprawdzających i naprawczych
   2.3. zastosować się do zaleceń poaudytowych przekazanych przez Administratora.
3. Informacja o terminie i zakresie audytu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, będzie przekazana Procesorowi z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem.

4. Procesor umożliwia Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora, przeprowadzanie audytu, o którym mowa w ust. 1 i przyczynia się do niego. W szczególności, Procesor zobowiązany jest udostępnić wgląd do wszystkich materiałów oraz systemów, w których realizowane jest przetwarzanie danych Administratora oraz umożliwić dostęp do pracowników zaangażowanych w ich przetwarzanie.
5. Administrator lub audytor upoważniony przez Administratora, przed rozpoczęciem czynności audytowych podpisze zobowiązanie o zachowaniu w poufności wszelkich informacji uzyskanych podczas realizacji audytu, w tym danych osobowych, których administratorem danych jest Procesor.

§6
Podpowierzenie

1. Procesor ma prawo podpowierzania danych osobowych, o których mowa w § 3 ust. 1 Umowy jedynie w zakresie i celu niezbędnym do realizacji celu powierzenia przetwarzania danych osobowych określonego w §3 ust. 3 Umowy (ogólna zgoda Administratora na podpowierzenie przetwarzania danych osobowych).
2. Procesor jest zobowiązany do poinformowania Administratora o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia innych podmiotów przetwarzających, dając tym samym Administratorowi możliwość wyrażenia sprzeciwu wobec takich zmian.
3. Jeżeli do wykonania w imieniu Administratora konkretnych czynności przetwarzania Procesor korzysta z usług innego podmiotu przetwarzającego, na ten inny podmiot przetwarzający, w drodze zawartej pomiędzy tym podmiotem a Procesorem umowy, nałożone zostaną te same obowiązki ochrony danych jak w §4 Umowy, w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych ochrony danych.
4. Jeżeli inny podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Administratora za wypełnienie obowiązków tego innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Procesorze.

§7
Odpowiedzialność Procesora

1. Procesor, dla zapewnienia, iż spełnia wymagania RODO, zobowiązany jest:
   1.1. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi uzyskać akceptację Administratora w zakresie spełniania wymagań dotyczących zabezpieczenia przetwarzanych danych w zakresie prawidłowości implementacji tych wymagań w dokumentacji bezpieczeństwa,
   1.2. Przynajmniej raz w roku dostarczyć raport z audytu zabezpieczenia środowiska informacyjnego w którym przetwarzane są powierzone Umową Główną dane osobowe.
2. Procesor jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z Umową, a w szczególności udostępnienie ich osobom nieuprawnionym.
3. W przypadku ujawnienia okoliczności uznanych przez Administratora za uchybienia w zakresie wykonywania Umowy lub obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, Procesor zobowiązuje się do ich usunięcia w wyznaczonym terminie. W razie niezastosowania się przez Procesora do wydanych przez Administratora wytycznych, Administrator jest uprawniony do nałożenia kary umownej w wysokości … zł (słownie: …) za każdy przypadek stwierdzonej nieprawidłowości.

4. Jeżeli podobne nieprawidłowości zostaną ujawnione ponownie lub nie zostanie dotrzymany termin usunięcia uchybień (pkt.3 wyżej), Administrator jest uprawniony do nałożenia kary umownej bez wyznaczania terminu do ich usunięcia.
5. W przypadku naruszenia postanowień Umowy lub obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa z przyczyn leżących po stronie Procesora, w następstwie, czego Administrator, jako administrator danych osobowych zostanie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zostanie ukarany karą grzywny, Procesor zobowiązuje się do zapłaty Administratorowi równowartości roszczeń osób trzecich, kar oraz równowartości kosztów postępowania sądowego, które będą wynikiem nieprawidłowego działania Procesora.
6. Administratorowi przysługuje względem Procesora prawo do dochodzenia odszkodowania przewyższającego zastrzeżoną karę umowną – do pełnej wysokości poniesionej szkody.

§8
Usunięcie lub zwrot danych osobowych

1. Zależnie od decyzji Administratora w tym zakresie, w terminie do 14 dni roboczych od dnia zakończenia Umowy, Procesor jest zobowiązany do usunięcia lub zwrotu wszelkich powierzonych mu danych osobowych oraz usunięcia wszelkich ich istniejących kopii, chyba, że obowiązujące przepisy prawa nakazują przechowywanie tych danych osobowych.
2. Powierzenie przetwarzania danych osobowych trwa do upływu wyżej wskazanego terminu.

§9
Czas trwania i wypowiedzenie Umowy

1. Umowa zawarta jest na czas określony odpowiadający okresowi obowiązywania Umowy Głównej
2. Administrator ma prawo wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Głównej, a także, gdy Procesor:
   2.1. wykorzystał dane osobowe w sposób niezgodny z Umową,
   2.2. wykonuje Umowę niezgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa,
   2.3. nie zaprzestał niewłaściwego przetwarzania danych osobowych,
   2.4. zawiadomił o swojej niezdolności do wypełnienia Umowy, a w szczególności wymagań określonych w §4 Umowy.
3. Wypowiedzenie Umowy przez Administratora nie zwalnia Procesora od zapłaty należnych kar umownych i odszkodowania.

§10
Pozostałe postanowienia

1. Przetwarzanie danych dozwolone jest wyłącznie w celu określonym w §3 ust. 3 Umowy.
2. Wykorzystanie przez Procesora danych Administratora w celach innych niż określone Umową wymaga każdorazowo pisemnej zgody Administratora.

§11
Postanowienia końcowe

1. Umowa stanowi udokumentowanie polecenie Administratora, o którym mowa w art. 28 ust. 3 lit. a Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.

2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy zastosowanie będą mieć właściwe w tym zakresie przepisy prawa polskiego.
3. Wszelkie zmiany, uzupełnienia lub rozwiązanie Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. W przypadku zmian w przepisach prawa stanowiących podstawę przetwarzania danych na podstawie Umowy, Procesor przed wejściem w życie zmian sformułuje rekomendacje dla ewentualnych zmian w Umowie, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie Głównej.
5. Strony zgodnie oświadczają, iż w przypadku sporów powstałych na tle realizacji Umowy dążyć będą do polubownego ich załatwienia. W przypadku, gdy nie dojdzie do załatwienia sporu w powyższy sposób, właściwym do jego rozstrzygnięcia będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Administratora.
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załącznik nr 4 do Umowy o świadczenie Usług Infolinii – **Karta Rejestracji Kontaktu**

Karta Rejestracji kontaktu jest przedstawiona przykładowo.

Docelowy format karty Zamawiający ustali z Wykonawcą w terminie 7 dni roboczych od zawarcia Umowy.

Wybór Kanału kontaktu:
1. Telefon

Dane zapisujące się w Systemie klasy CRM automatycznie:
- numer zgłoszenia,
- data i godzina przyjęcia zgłoszenia w formacie: RRRR-MM-DD, HH:MM:SS,
- kanał kontaktu - telefon,
- numer telefonu, z którego przyszło zgłoszenie,
- numer wybrany w Systemie IVR,
- dane Konsultanta, na którego koncie zostało odebrane zgłoszenie,
- czas oczekiwania w kolejce,

Dane do wypełnienia przez Konsultanta:
- z listy rozwijanej kategoria merytoryczna,
- z listy rozwijanej rodzaj sprawy,
- treść pytania,
- informacja czy Klient uzyskał odpowiedź,
- tagi,

2. Wiadomości Elektroniczne

Dane zapisujące się w Systemie klasy CRM automatycznie:
- numer zgłoszenia,
- data i godzina rejestracji Wiadomości w Systemie klasy CRM w formacie: RRRR-MM-DD, HH:MM:SS,
- adres e- mail; z którego przyszła wiadomość,
- dane Konsultanta, na którego koncie zostało odebrane zgłoszenie,
- załącznik do zgłoszenia (treść Wiadomości, przesłane przez Klienta wewnętrznego i zewnętrznego pliki).

Dane do wypełnienia przez Konsultanta:
- z listy rozwijanej kategoria merytoryczna,
- z listy rozwijanej rodzaj sprawy,
- treść pytania,
- informacja czy Klient uzyskał odpowiedź,
- tagi,

Załącznik nr 5 do Umowy o świadczenie Usług Infolinii – **Wymagania funkcjonalne systemu IVR**

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Systemu realizacji połączeń głosowych przychodzących - IVR, umożliwiającego interaktywną obsługę połączeń Infolinii.
2. System wykorzystywany przez Wykonawcę do świadczenia usługi Infolinii musi w stopniu minimalnym umożliwiać:
   - Realizację połączeń głosowych przychodzących, z publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej;
   - Zdefiniowanie numeracji stacjonarnej publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej (identyfikacji numerów przychodzących);
   - Powiązanie numerów przychodzących oraz wychodzących z danymi pochodzącymi z Systemu klasy CRM (wywoływanie danych zapisanych w Systemie klasy CRM – patrz funkcja „Możliwość automatycznej identyfikacji powracającego Klienta zewnętrznego" w Systemie klasy CRM),
   - Integrację z Systemem klasy CRM, którego minimalna funkcjonalność została opisana w załączniku nr 6 do niniejszej Umowy, w tym z funkcją raportowania w zakresie rejestracji połączeń przychodzących, automatycznego przekazywania informacji dotyczących realizowanych połączeń, i innych wymagań określonych w niniejszej Umowie;
   - Informowanie Klienta o miejscu oczekiwania w kolejce na połączenie oraz orientacyjnego czasu oczekiwania;
   - Możliwość wykonywania kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w Systemie IVR.

1. Wykonawca zobowiązany jest do nagrania zapowiedzi głosowych w języku polskim – finalna liczba oraz długość zapowiedzi będzie określona w momencie uruchamiania usługi.

Załącznik nr 6 do Umowy o świadczenie Usług Infolinii – **Wymagania funkcjonalne systemu CRM**

1. Obsługa, rejestracja, nagrywanie i archiwizacja połączeń głosowych przychodzących z systemu IVR oraz wiadomości odebranych i wysyłanych drogą elektroniczną.
2. Automatyzacja przyporządkowywania zgłoszenia, pochodzącego z kanału telefonicznego do wolnego Konsultanta, nie prowadzącego rozmowy.
3. Możliwość jednoczesnego obsługiwania zgłoszeń z różnych Kanałów kontaktu przez wszystkich użytkowników Systemu klasy CRM.
4. Możliwość opisania każdego kontaktu przychodzącego, niezależnie od Kanału kontaktu. System klasy CRM musi zapewnić możliwość modyfikowania pola zawierającego opisy wprowadzane przez Konsultanta, z zapewnieniem informacji o zmianach (wraz ze znacznikami czasowymi).
5. Prowadzenie Karty Rejestracji kontaktu: zawartość karty określa załącznik nr 4 do niniejszej Umowy. Rejestracja Zgłoszenia odbywać się będzie w Systemie klasy CRM za pomocą Karty Rejestracji kontaktu. Na Karcie Rejestracji kontaktu dane rejestrowane będą w podziale na dane rejestrowane automatycznie i manualnie wprowadzane przez Konsultanta.
6. Zapewnienie Zamawiającemu zdalnej możliwości odsłuchiwania rozmów telefonicznych i sprawdzania wysłanych odpowiedzi oraz monitorowanie czasu przygotowania odpowiedzi – Zamawiający dopuszcza możliwość, że ta funkcjonalność będzie zapewniona przez Wykonawcę poza CRM.
7. Zapewnienie Zamawiającemu możliwości dostępu do wszystkich Wiadomości elektronicznych przychodzących i wychodzących do Klientów. System klasy CRM umożliwia dostęp do wszystkich zarejestrowanych Wiadomości elektronicznych z możliwością ich podglądu.
8. Możliwość nadawania uprawnień do odsłuchiwania nagranych rozmów użytkownikom mających dostęp do Systemu klasy CRM na określonym poziomie.
9. Możliwość eksportu nagrań rozmów przez uprawnionych użytkowników do formatu umożliwiającego jego odsłuchanie co najmniej w środowisku Windows 7 i nowszym, bez konieczności instalowania dodatkowego, płatnego oprogramowania.
10. Możliwość zamieszczenia i prowadzenia Skryptu: przygotowywanie i redagowanie pytań i odpowiedzi.
11. Możliwość importu i eksportu danych do systemów podmiotów wskazanych przez Zamawiającego – przygotowywania raportów z danych dostępnych w Systemie klasy CRM.
12. Możliwość utworzenia profilu poszczególnych Konsultantów, zawierającego informacje o liczbie przeprowadzonych Konsultacji każdym Kanałem kontaktu, czasem trwania połączeń, czasem udzielenia odpowiedzi na pytania kierowane drogą elektroniczną.
13. Możliwość prowadzenia i zapisywania rejestru skarg.
14. Możliwość komunikacji pomiędzy użytkownikami Systemu. System klasy CRM powinien posiadać moduł do komunikacji pomiędzy użytkownikami Sytemu klasy CRM w zależności od przypisanych uprawnień.

15. W zakresie administracji Systemem klasy CRM możliwe do realizacji muszą być co najmniej następujące funkcje:
    - zarządzanie uprawnieniami użytkowników,
    - podgląd użytkowników zalogowanych do Systemu klasy CRM,
    - edycja treści udzielanych odpowiedzi i danych znajdujących się z Kartach rejestracji kontaktu, blokowanie kont użytkowników,
    - udostępnianie danych określonym grupom użytkowników,
    - zarządzanie danymi słownikowymi.

Załącznik nr 7 do Umowy o świadczenie Usług Infolinii – **Minimalne wymagania SLA (Service Level Agreement) dotyczące obsługi kanału telefonicznego i kanału elektronicznego.**

Zamawiający oczekuje gwarancji jakości usługi określonej na podstawie poniższych wskaźników:

Minimalne wymagania SLA (Service Level Agreement) w cyklu miesięcznym:

Kanał telefoniczny:
- Średni czas oczekiwania Klienta zewnętrznego na połączenie z konsultantem Wykonawcy - nie dłużej niż 180 sekund,
- Procent odbieralności połączeń telefonicznych, głosowych, spośród wszystkich połączeń zarejestrowanych w Systemie IVR i Systemie klasy CRM Wykonawcy – minimum 70%,
- Procent połączeń telefonicznych od Klientów odebranych w czasie poniżej 120 sekund spośród wszystkich połączeń przychodzących do Konsultantów Wykonawcy – powyżej 70%.

Kanał elektroniczny:
- Odpowiedzi na 95% zgłoszeń będą udzielane w maksymalnym czasie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy liczony od ich rejestracji w Systemie klasy CRM (przy czym udzielona odpowiedź rozumiana jest jako bezpośrednie jej przekazanie do Klienta lub wysłanie zapytania do Koordynatora merytorycznego, jeśli Konsultant nie jest w stanie odpowiedzieć na podstawie Skryptu lub informacji dostępnych w systemach udostępnionych przez Zamawiającego i stronach www Zamawiającego,
- Odpowiedzi muszą zostać przekazane do Konsultanta Infolinii nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia ich przesłania z Infolinii. Wyjątkiem są odpowiedzi wymagające uzyskania interpretacji od instytucji zewnętrznych lub analizy prawnej, o czym Zamawiający będzie informował Wykonawcę a ten Klienta,