

### Projektowane postanowienia umowy

Niniejsza umowa o świadczenie usług contact center została sporządzona i zawarta dnia ..... roku przez i pomiędzy:

Rządową Agencją Rezerw Strategicznych z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 45, 00-844 Warszawa, NIP: 526-00-02-004, REGON: 012 199 305, działającą na podstawie ustawy z dnia 17 grudnia 2020 r. o rezerwach strategicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 294), reprezentowaną przez

.....  
zwaną w niniejszej Umowie „**Zleceniodawcą**”,

a

.....,  
reprezentowaną przez

zwaną w niniejszej Umowie „**Zleceniobiorcą**”,

przy czym Zleceniodawca oraz Zleceniobiorca zwani będą w niniejszej Umowie „**Stronami**”, a pojedynczo „**Stroną**”.

ZWAŻYWSZY, ŻE:

- (A) Zleceniobiorca świadczy usługi contact center na rzecz swoich klientów.
- (B) Zleceniodawca zainteresowany jest zawarciem umowy ze Zleceniobiorcą, na podstawie której powierzy Zleceniobiorcy świadczenie na jego rzecz usług contact center.
- (C) Zleceniobiorca posiada odpowiednią wiedzę, kwalifikacje oraz doświadczenie umożliwiające mu należyte świadczenie usług contact center na rzecz Zleceniodawcy.
- (D) Strony są zainteresowane rozpoczęciem wzajemnej współpracy.
- (E) Celem niniejszej Umowy jest takie określenie wzajemnych praw i obowiązków, a także interesów Stron, aby skutecznie doprowadzić do sprawnego i efektywnego wykonywania obowiązków Stron w zakresie opisanym niniejszą Umową.

Strony postanawiają, że

Umowa została zawarta w wyniku wyboru Zleceniobiorcy w postępowaniu przetargowym nr.....w trybie podstawowym bez negocjacji na podstawie art. 275 ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 11.09.2019 r. (Dz. U. 2022 r. poz. 1710, z późn. zm.)

### § 1. Definicje

W niniejszej Umowie poniższe definicje będą miały następujące znaczenia:

1. **Dane osobowe** - dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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. **Dni robocze** – dni liczone od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
3. **Kanały kontaktu** - telefoniczny (połączenia głosowe) lub elektroniczny (mailowy), zapewnione przez Zleceniobiorcę na czas trwania Umowy.
4. **Karta rejestracji kontaktu** - element Systemu klasy CRM, za pośrednictwem którego rejestrowany jest kontakt Klienta z Infolinią. Wzór Karty Rejestracji Kontaktu stanowi Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy.
5. **Klient** – osoba fizyczna kontaktująca się za pomocą dostępnych Kanałów kontaktu w celu uzyskania informacji lub wsparcia w procesie realizacji Wniosków.
6. **Konsultant** – przeszkolona przez Zleceniobiorcę osoba fizyczna związana ze Zleceniobiorcą obsługująca Klientów, w tym wykonująca czynności zlecone Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę w zakresie obsługi infolinii informacyjnej.
7. **Koordynator merytoryczny** - osoba wskazana przez Zleceniodawcę, obsługująca pytania kierowane przez Konsultantów do Zleceniodawcy.
8. **Raport cykliczny** – zbiór danych statystycznych, opisujących i porównujących parametry i efekty działania infolinii, przygotowywany przez Zleceniobiorcę, w terminach określonych w niniejszej Umowie (tygodniowy i miesięczny).
9. **Raport niestandardowy** – niestandardowy zbiór danych statystycznych, opisujących i porównujących parametry, i efekty działania infolinii, przygotowywany przez Zleceniobiorcę na żądanie Zleceniodawcy w terminie 2 Dni roboczych od otrzymania żądania.
10. **Skrypt** – plan rozmowy sporządzony przez Zleceniobiorcę na podstawie materiałów dostarczonych przez Zleceniodawcę, zgodnie z którym Zleceniobiorca lub osoby działające za Zleceniobiorcę zobowiązane są prowadzić rozmowy z Klientami w ramach świadczenia Usługi infolinii informacyjnej .
11. **Stanowisko** – zapewniona przez Zleceniobiorcę stacja robocza, składająca się m.in. z komputera odpowiednio skonfigurowanego i przystosowana do obsługi przez Konsultanta w celu świadczenia Usługi infolinii informacyjnej.
12. **System** – system informatyczny udostępniony na czas trwania umowy Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę przed uruchomieniem Usługi infolinii informacyjnej, zawierający informacje niezbędne do realizacji Umowy, w tym dotyczące statusu realizacji Wniosku.
13. **System IVR** – system informatyczny realizacji połączeń głosowych przychodzących i wychodzących, umożliwiający interaktywną obsługę połączeń telefonicznych w ramach Usługi infolinii informacyjnej (ang. Interactive Voice Response), spełniający minimalne wymagania funkcjonalne określone w Załączniku nr 4 do niniejszej Umowy, utrzymywany przez Zleceniobiorcę.

14. **System klasy CRM** - system informatyczny klasy CRM (ang. customer relationship management) automatyzujący i wspomagający proces obsługi Klientów, spełniający minimalne wymagania funkcjonalne według Załącznika nr 5 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 Zleceniobiorcę.
15. **Informacje poufne** – informacje dotyczące aspektów zawarcia i wykonywania Umowy, treść Umowy, a także informacje finansowe, techniczne oraz informacje innego rodzaju, ujawnione dowolnej Stronie przez drugą Stronę w jakiegokolwiek formie.
16. **Umowa** – niniejsza Umowa wraz z załącznikami, stanowiącymi jej integralną całość.
17. **Usługa infolinii informacyjnej** – usługa świadczona przez Zleceniobiorcę dla Klientów Zleceniodawcy za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu (telefon, email) w oparciu o System klasy CRM i System IVR, w zakresie i na zasadach określonych w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy.
18. **Wniosek** – zatwierdzony przez PFRON wniosek o przyznaniu sprzętu dla osób z orzeczeniem o niepełnosprawności.

## **§ 2. Przedmiot Umowy**

1. Zleceniodawca zleca, a Zleceniobiorca zobowiązuje się świadczyć Usługę infolinii informacyjnej dla Klientów Zleceniodawcy w zakresie wsparcia w procesie realizacji Wniosków, przyjmowanych przez Zleceniodawcę, na zasadach i w zakresie określonym w OPZ, stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy, obejmującej w szczególności:
  - a. uruchomienie i świadczenie usługi infolinii informacyjnej na zasadach i w zakresie wskazanym w OPZ oraz w ofercie,
  - b. zapewnienie odpowiednich zasobów (personelu, infrastruktury technicznej i sprzętowej, oprogramowania) oraz niezbędnych narzędzi (w tym Stanowisk) do prowadzenia infolinii informacyjnej, w sposób zapewniający Klientom:
    - połączenie telefoniczne z Konsultantem i uzyskanie informacji – z zachowaniem jakości usługi, określonej na podstawie wskaźników określonych w Załączniku nr 6 do niniejszej Umowy,
    - możliwość korespondencji z Klientem via e-mail – z zachowaniem jakości usługi, określonej na podstawie wskaźników określonych w Załączniku nr 6 do niniejszej Umowy,
  - c. obsługę połączeń głosowych oraz wiadomości przychodzących drogą poczty elektronicznej przez min. 10 Konsultantów jednocześnie,
  - d. rejestrowanie wszystkich zgłoszeń w Systemie wraz ze wskazaniem rodzaju pytania,
  - e. zapewnienie dostępnego przez cały okres trwania Umowy numeru telefonu dedykowanego wyłącznie dla Klientów z zakresu numeracji krajowej, przy czym numer ten nie będzie numerem specjalnym (dodatkowo płatnym) ani generującym dodatkowe koszty dla

Zleceniodawcy, oraz zapewnienie dla Klientów dedykowanego adresu e-mail przez cały czas trwania umowy,

- f. nagrywanie rozmów z Klientami i udostępnianie Zleceniodawcy, na jego życzenie wybranych nagrań do odsłuchu i analizy,
- g. nadzór nad realizacją Umowy, w tym koordynowanie i nadzór nad pracą Konsultantów, weryfikacja jakości pracy Konsultantów, szkolenie Konsultantów przed rozpoczęciem świadczenia Usługi infolinii informacyjnej oraz w trakcie trwania Umowy,
- h. raportowanie z zakresu świadczonych usług, w postaci Raportów Cyklicznych i Raportów Niestandardowych. Zleceniobiorca zapewni tworzenie ww. raportów ze wszystkich parametrów rejestrowanych lub opomiarowanych w Usłudze infolinii informacyjnej oraz zapewnia możliwość eksportu danych do formatów CSV, XLS, TXT, PDF,
- i. przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla Konsultantów, w tym przygotowanie i dostarczenie materiałów szkoleniowych dla Konsultantów, na podstawie materiałów udostępnionych przez Zleceniodawcę.

### **§ 3. Organizacja pracy infolinii**

1. Zleceniobiorca zobowiązany jest do świadczenia Usługi infolinii informacyjnej 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 Klientów przez wskazane Kanaly kontaktu.
2. W trakcie realizacji świadczenia Usługi infolinii informacyjnej możliwa będzie zmiana godzin dostępności numeru infolinii informacyjnej np. 9:00-17:00 lub innych za uprzednią zgodą Zleceniodawcy.
3. W godzinach pracy infolinii liczba Konsultantów jednocześnie obsługujących infolinię będzie wynosić co najmniej 10 osób. Wskazana powyżej ilość Konsultantów Zleceniobiorcy może ulegać zmianie (zwiększeniu lub zmniejszeniu) i być dostosowywana do bieżących potrzeb Zleceniodawcy oraz ruchu na infolinii, za jego uprzednią zgodą.
4. Zleceniobiorca 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 10 Konsultantów jednocześnie. Przy czym Zleceniobiorca gwarantuje, że w takiej sytuacji, jakość realizowanej usługi nie ulegnie obniżeniu.
5. Konsultant będzie opisywał każdy kontakt przychodzący, niezależnie od Kanalu kontaktu w Karcie rejestracji kontaktu według Załącznika nr 3 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 3 do niniejszej Umowy, nadając mu unikalny numer i automatycznie uzupełniając pola takie jak: numer telefonu, z którego

dzwoni Klient, 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 do osoby koordynującej pracę Konsultantów ze strony Zleceniobiorcy. Jeśli osoba koordynująca pracę Konsultantów nie zna odpowiedzi na zgłoszenie, drogą telefoniczną lub elektroniczną kontaktuje się z Koordynatorem merytorycznym Zleceniodawcy. Koordynator merytoryczny udziela odpowiedzi osobie koordynującej pracę Konsultantów, która następnie przekazuje odpowiedź Konsultantowi, a ten przekazuje odpowiedź Klientowi w formie telefonicznej w terminie nie dłuższym niż 12 godzin od czasu uzyskania odpowiedzi od Koordynatora merytorycznego.

7. Informacje zebrane w czasie rozmowy, Konsultant wpisuje w polu „opis kontaktu”, a następnie przyporządkowuje mu niezbędne parametry zgodnie z Kartą rejestracji kontaktu według Załącznika nr 3 do niniejszej Umowy, w szczególności rodzaj sprawy, treść pytania, kategorię merytoryczną kontaktu.
8. Wiadomości elektroniczne trafiające do infolinii informacyjnej będą rejestrowane w kolejce i następnie będą podejmowane z kolejek przez wolnych Konsultantów. W momencie podjęcia z kolejki System klasy CRM automatycznie otwiera Kartę rejestracji kontaktu, o której mowa w Załączniku nr 3 do niniejszej Umowy. Część informacji z Karty rejestracji kontaktu będzie wypełniana przez System klasy CRM automatycznie, analogicznie do obsługi połączeń głosowych. Konsultant zapisuje temat emaila i udziela Klientowi odpowiedzi mailowej, a w razie braku możliwości udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na bieżąco, opisuje szczegółowo temat zgłoszenia i przekazuje do rozpatrzenia do osoby koordynującej pracę Konsultantów ze strony Zleceniobiorcy. Jeśli osoba koordynująca pracę Konsultantów nie zna odpowiedzi na zgłoszenie, drogą telefoniczną lub elektroniczną kontaktuje się z Koordynatorem merytorycznym Zleceniodawcy. Koordynator merytoryczny udziela odpowiedzi osobie koordynującej pracę Konsultantów, która następnie przekazuje odpowiedź Konsultantowi, a ten przekazuje odpowiedź Klientowi w formie elektronicznej w terminie nie dłuższym niż 12 godzin od czasu uzyskania odpowiedzi od Koordynatora merytorycznego.
9. Zleceniobiorca ma obowiązek zapewnić zabezpieczenie techniczne i organizacyjne urządzeń wykorzystywanych do obsługi Systemu.
10. Zleceniobiorca ma obowiązek do niezwłocznego tj. w terminie nie dłuższym niż 3 Dni robocze odniesienia się do uwag lub zastrzeżeń do sposobu wykonywana Umowy, zgłoszonych przez Zleceniodawcę.

#### **§ 4. Oświadczenia Zleceniobiorcy**

1. Zleceniobiorca oświadcza, że posiada wiedzę, profesjonalnie przeszkolone, zasoby kadrowe i infrastrukturę niezbędną do świadczenia Usługi infolinii informacyjnej.
2. Wykonując Umowę Zleceniobiorca zobowiązuje się do dołożenia należytej staranności przy uwzględnieniu zawodowego charakteru prowadzonej działalności gospodarczej. W taki sam

sposób Zleceniodawca zobowiązuje się do współdziałania ze Zleceniobiorcą w zakresie niezbędnym do wykonania niniejszej Umowy.

3. Strony wyznaczają następujące osoby do kontaktów w ramach Umowy:

<i>Firma</i>	<b>ZLECENIODAWCA</b>	<b>ZLECENIOBIORCA</b>
<i>Imię i nazwisko</i>		
<i>e-mail:</i>		
<i>Telefon komórkowy</i>		

4. Wszelkie zawiadomienia, żądania bądź akceptacje wymagane w ramach Umowy będą uważane za dokonane, jeśli zostaną dostarczone za pośrednictwem poczty elektronicznej upoważnionemu przedstawicielowi Strony na wskazane w ust. 3 adresy e-mail.
5. 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.
6. W przypadku, jeżeli postanowienia niniejszej Umowy przewidują składanie oświadczeń w formie pisemnej, dopuszczalne jest także składanie oświadczeń w formie elektronicznej. Nie dotyczy to jednak zmiany niniejszej Umowy, która pod rygorem nieważności wymaga formy pisemnej. W przypadku złożenia oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej, wydruk potwierdzenia wysłania wiadomości z urządzenia wysyłającego pocztę elektroniczną stanowi dowód doręczenia drugiej stronie tego oświadczenia.
7. Zmiana przedstawicieli Stron określonych w ust. 3 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.
8. Zleceniobiorca jest zobowiązany do przekazywania Zleceniodawcy raportów, dotyczących wykonywania Usługi infolinii informacyjnej za pomocą poczty elektronicznej.
9. Raporty Cykliczne będą przesyłane Zleceniodawcy do akceptacji:
- a) raz w tygodniu – w każdy poniedziałek i będą obejmowały dane za poprzedni tydzień 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.
- b) raz w miesiącu i będą obejmowały dane za poprzedni miesiąc kalendarzowy w terminie do 5-tego dnia następnego miesiąca kalendarzowego.
10. Raporty niestandardowe będą przesyłane Zleceniodawcy tylko na żądanie Zleceniodawcy w terminie dwóch Dni roboczych od dnia doręczenia żądania.
11. Zleceniodawca ma prawo kontrolowania sposobu wykonywania przedmiotu umowy i w tym celu Zleceniobiorca zobowiązany jest do zapewnienia Zleceniodawcy wglądu w realizację przedmiotu umowy, w tym w szczególności udostępnienia korespondencji mailowej

otrzymywanej i wysyłanej z adresu e-mail utworzonego przez Zleceniobiorcę i dedykowanego do realizacji Usługi infolinii informacyjnej oraz nagrań rozmów przeprowadzonych przez Konsultantów z Klientami.

12. Zleceniobiorca, na każdorazowe żądanie Zleceniodawcy, zobowiązuje się do udzielenia w formie 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 Zleceniodawcy.
13. W toku realizacji niniejszej Umowy Zleceniobiorca zobowiązany jest na bieżąco informować Zleceniodawcę o zagrożeniach, trudnościach lub przeszkodach związanych z realizacją przedmiotu niniejszej Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zleceniodawcy, a znanych Zleceniobiorcy, które mogą mieć wpływ na jakość, termin lub zakres realizacji przedmiotu niniejszej Umowy lub na realizację innych zobowiązań Zleceniobiorcy wobec Zleceniodawcy. Informacje te powinny być przekazywane niezwłocznie wskazanemu w Umowie przedstawicielowi Zleceniodawcy w formie elektronicznej.

#### **§ 5. Nagrania**

1. Zleceniodawca upoważnia i zobowiązuje Zleceniobiorcę do archiwizowania nagrań rozmów wykonywanych z Klientami w ramach Usługi infolinii informacyjnej.
2. Zleceniobiorca 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 2 do niniejszej Umowy.
4. Nagrania powinny być przechowywane przez okres 12 miesięcy od zakończenia miesiąca, w którym rozmowa została przeprowadzona.
5. Na wniosek Zleceniodawcy, Zleceniobiorca zobowiązany jest do wyszukania nagrania wskazanego przez Zleceniodawcę i przesłania go Zleceniodawcy 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), Zleceniobiorca niezwłocznie przekaże Zleceniodawcy zarchiwizowane nagrania i usunie je ze swojego Systemu klasy CRM. Nagrania zostaną przekazane na dedykowany serwer FTP lub na trwałym nośniku (dysk twardy/płyta DVD).
7. Sposób udostępniania i przekazywania nagrań przez Strony następuje na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez obie Strony.
8. Zleceniodawcy przysługuje prawo żądania od Zleceniobiorcy, usunięcia nagrania (nagrań) z Systemu klasy CRM. Z żądaniem tym Zleceniodawca może zwrócić się w każdym czasie do

Zleceniobiorcy na piśmie, a Zleceniobiorca jest zobowiązany do usunięcia nagrań na żądanie Zleceniobiorcy w terminie nie dłuższym niż 3 Dni robocze.

## **§ 6. Wynagrodzenie**

1. Podstawą zapłaty miesięcznego wynagrodzenia z tytułu świadczenia Usługi infolinii informacyjnej będzie prawidłowo wystawiona faktura VAT na: Rządowa Agencja Rezerw Strategicznych, ul. Grzybowska 45, 00-844 Warszawa, którą Zleceniobiorca wystawi i doręczy Zleceniodawcy po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, w którym świadczona była Usługa infolinii informacyjnej. Wysokość wynagrodzenia miesięcznego będzie iloczynem ilości wypracowanych godzin przez Konsultantów zgodnie z zaakceptowanym przez Zleceniodawcę Raportem cyklicznym, o którym mowa w § 4 ust.9 lit. b Umowy i stawki za roboczogodzinę pracy Konsultantów określonej w Ofercie.
2. Z tytułu uruchomienia infolinii informacyjnej i przeprowadzenia szkolenia Konsultantów przed rozpoczęciem świadczenia usługi infolinii informacyjnej Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości ....., płatne po otrzymaniu prawidłowo wystawionej faktury VAT na: Rządowa Agencja Rezerw Strategicznych, ul. Grzybowska 45, 00-844 Warszawa. Podstawą do wystawienia faktury VAT będzie podpisany przez obie strony Protokół odbioru, którego wzór stanowi załącznik nr 7 do umowy.
3. Wartość umowy (wynagrodzenia Wykonawcy) w okresie jej realizacji nie przekroczy kwoty netto ..... zł (słownie: ..... zł), podatek VAT ..... (słownie; ..... zł), co stanowi kwotę brutto ..... zł (słownie: ..... zł), tj. kwotę, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia).
4. Zleceniobiorcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tytułu niewykorzystania w całości kwoty o której mowa w ust. 3.
5. Wynagrodzenie określone w ust. 3 zawiera wszelkie koszty związane z przedmiotem umowy, przygotowaniem, uruchomieniem i świadczeniem Usługi infolinii informacyjnej, a także szkoleniem Konsultantów.
6. Ustawowa zmiana stawki podatku VAT w trakcie realizacji Umowy pociąga za sobą zmianę wynagrodzenia brutto, o którym mowa w ust. 3. W takim przypadku wysokość wynagrodzenia należnego Zleceniobiorcy jest ustalana każdorazowo z uwzględnieniem aktualnej stawki podatku VAT obowiązującej na dzień wykonania usługi.
7. Wynagrodzenie płatne będzie na rachunek bankowy Zleceniobiorcy o numerze ....., w terminie 14 dni od otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT.
8. Płatności z tytułu niniejszej Umowy będą dokonywane w formie podzielonej płatności, o której mowa w art. 108 a Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2020 r. poz. 106, z późn. zm.)
9. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zleceniodawcy.
10. Zmiana numeru rachunku bankowego, o którym mowa w ust. 7, następuje przez złożenie pisemnego oświadczenia przez Zleceniobiorcę i nie wymaga aneksu do Umowy.



11. Zleceniodawca oświadcza, że wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie przez Zleceniobiorcę faktur w formie elektronicznej w wykonaniu Umowy począwszy od dnia jej zawarcia, których przedmiotem będą należności Zleceniobiorcy z tytułu wykonywania Umowy. Niniejsza zgoda udzielona przez Zleceniodawcę stanowi oświadczenie woli Zleceniodawcy o akceptacji elektronicznej formy wystawiania i przesyłania faktur, o której mowa w art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (dalej zwanej w niniejszym punkcie Umowy „Ustawą o VAT”). Zleceniobiorca zobowiązuje się do stosowania się do wymogów Ustawy o VAT w związku z udzieleniem przez Zleceniodawcę zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej, w szczególności do zagwarantowania autentyczności pochodzenia faktur wystawianych przez Zleceniobiorcę i integralności ich treści zgodnie z postanowieniami Ustawy o VAT, przechowywania faktur w sposób określony przepisami Ustawy o VAT.
12. Zleceniobiorca uprawniony jest do przesyłania Zleceniodawcy wystawionych przez siebie faktur elektronicznych wraz z dołączonymi do nich załącznikami w postaci jednolitego pliku PDF na adres mailowy Zleceniodawcy: [efakturacent@rars.gov.pl](mailto:efakturacent@rars.gov.pl)
13. Przesłanie przez Zleceniobiorcę faktur wystawionych w formie elektronicznej na inny adres niż wskazany w ust. 12 powyżej będzie traktowane jako niedostarczenie korespondencji do Zleceniodawcy.
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 Zleceniobiorcy:.....
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 Zleceniodawcy, o której mowa w ust. 12.
18. W razie cofnięcia przez Zleceniodawcę zezwolenia na przesyłanie faktur elektronicznych wystawianych przez Zleceniobiorcę w ramach niniejszej Umowy, Zleceniobiorca zaprzestaje przesyłania faktur elektronicznych drogą elektroniczną w terminie 7 Dni roboczych od dnia następującego po dniu, w którym otrzymał zawiadomienie od Zleceniodawcy o cofnięciu zezwolenia.
19. Cofnięcie zezwolenia, o którym mowa w ust. 18 wymaga formy pisemnej.

#### **§ 7. Zobowiązania Zleceniodawcy**

1. Zleceniodawca zobowiązuje się w celu umożliwienia Zleceniobiorcy świadczenia Usług infolinii informacyjnej:
  - a. zapewnić Zleceniobiorcy dostęp do Systemu,

- b. w terminie nie dłuższym niż 7 Dni roboczych od dnia podpisania Umowy dostarczyć Zleceniobiorcy materiały niezbędne do przygotowania Skryptu,
- c. zapewnić współdziałanie swego personelu ze Zleceniobiorcą oraz pracownikami Zleceniobiorcy w zakresie umożliwiającym należyte wykonywanie zobowiązań Zleceniobiorcy wynikających z niniejszej Umowy,
- d. dokonywać terminowo płatności za świadczenie usług objętych przedmiotem niniejszej Umowy,
- e. dostarczać na bieżąco lub w uzgodnionych terminach wszelkie materiały i dane niezbędne do wykonywania zobowiązań Zleceniobiorcy określonych w niniejszej Umowie.

### **§ 8. Dostęp do systemu informatycznego Zleceniodawcy**

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się:
  - a. korzystać z Systemu tylko w celu świadczenia Usługi infolinii informacyjnej oraz w zakresie określonym w OPZ.
  - b. nie kopiować jakichkolwiek elementów Systemu ani używać ich do jakichkolwiek innych celów niż świadczenie Usługi infolinii informacyjnej, chyba że za uprzednią pisemną zgodą Zleceniodawcy.
2. System, infrastruktura, w tym oprogramowanie, dokumentacja, pliki i wszelkie materiały związane z wykonaniem Usługi infolinii informacyjnej, udostępnione Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę, pozostają wyłączną własnością Zleceniodawcy lub osób trzecich.

### **§ 9 Ochrona informacji poufnych**

1. Wszystkie Informacje poufne przekazane przez jedną Stronę (zwaną w niniejszej Umowie „**Stroną Przekazującą**”) drugiej Stronie (zwanej w niniejszej Umowie „**Stroną Otrzymującą**”):
  - a. pozostają wyłączną własnością Strony Przekazującej,
  - b. będą wykorzystywane wyłącznie w celu wykonania zobowiązań określonych w niniejszej Umowie,
  - c. będą traktowane przez Stronę Otrzymującą z taką samą starannością, jaka jest zasadniczo zachowywana przez Stronę Otrzymującą dla ochrony własnych informacji o podobnym charakterze, lecz w żadnym wypadku ze starannością nie mniejszą niż należyta,
  - d. nie będą powielane, za wyjątkiem przypadków używania zgodnie z upoważnieniem Strony Przekazującej,
  - e. z zastrzeżeniem postanowień punktu ust. 2 poniżej, nie będą ujawniane osobom trzecim bez uprzedniego uzyskania zgody Strony Przekazującej,
  - f. jeśli będą miały postać materialną, zostaną zwrócone po zakończeniu świadczenia usług lub rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy.
2. Strona Otrzymująca ma prawo do ujawnienia Informacji poufnych: których ujawnienie jest wymagane dla wykonania orzeczenia sądu albo zastosowania aktu prawnego, lub podmiotom wchodzącym w skład grupy kapitałowej, do której należy Strona, członkom organu nadzorczego,

pracownikom, osobom współpracującym na podstawie stosunku cywilno-prawnego, jak też bankom finansującym i profesjonalnym doradcom (w tym doradcom prawnym, księgowym lub finansowym), lecz tylko tym, którzy muszą mieć dostęp do Informacji poufnych w celu związanym ze współpracą Stron lub w celu należytego wykonania swoich zobowiązań lub uprawnień wobec Strony i tylko w zakresie niezbędnym do wykonania takiego zobowiązania lub uprawnienia, przy czym Strona zobowiąże powyższe osoby do zachowania tajemnicy przekazanych Informacji Poufnych, a za ujawnienie przez te osoby Informacji poufnych, w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszej Umowy, Strona będzie odpowiadać jak za własne działanie lub zaniechanie. Postanowienie to pozostaje w mocy zarówno w czasie obowiązywania Umowy, jak i po ustaniu stosunku zobowiązaniowego bez względu na przyczynę takiego ustania.

3. Zobowiązania do zachowania poufności i ograniczonego używania nie mają zastosowania do informacji, które:
  - a. stały się publicznie dostępne bez naruszenia niniejszej Umowy lub
  - b. w chwili ich wyjawienia były znane Stronie Otrzymującej bez ograniczenia, co jest potwierdzone dokumentacją znajdującą się w posiadaniu lub które zostały uzyskane przez Stronę Otrzymującą od osoby trzeciej zgodnie z prawem i w sposób wolny od jakichkolwiek restrykcji, lub
  - c. zostały niezależnie opracowane przez Stronę Otrzymującą, co zostało odpowiednio udokumentowane, lub
  - d. zostały ujawnione na podstawie uprzedniej pisemnej zgody Strony Przekazującej.
4. Strona Otrzymująca zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Strony Przekazującej w przypadku zaistnienia następujących zdarzeń:
  - a. zagubienia nośników Informacji poufnych,
  - b. nieuprawnionego zniszczenia nośników Informacji poufnych,
  - c. kradzieży nośników Informacji poufnych,
  - d. podejrzenia o możliwości ujawnienia Informacji poufnych.

#### **§ 10 Okres obowiązywania umowy**

1. Strony postanawiają, że niniejsza Umowa zostaje zawarta do dnia 31.03.2024 roku lub do wyczerpania kwoty określonej w § 6 ust.3, w zależności od tego co nastąpi wcześniej, przy czym usługa infolinii informacyjnej realizowana będzie począwszy od dnia 01.09.2023 r. z zastrzeżeniem, że Strony mogą postanowić inaczej. Przed 01.09.2023 r. Zleceniobiorca zobowiązuje się do uruchomienia, przygotowania Skryptu oraz przeszkolenia Konsultantów.
2. Niniejsza Umowa wchodzi w życie z chwilą jej podpisania przez obie Strony.
3. Każda ze Stron uprawniona jest do rozwiązania niniejszej Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 1 (jeden) miesiąc.

#### **§ 11 Odpowiedzialność**

1. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. treści przekazywane podmiotom trzecim w ramach świadczenia Usługi infolinii informacyjnej zgodnie z zaleceniami i wskazówkami Zleceniodawcy, w szczególności Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Zleceniodawcę informacji zgodnie ze Skryptem zaakceptowanym przez Zleceniodawcę,
- b. treść i formę materiałów dostarczonych przez Zleceniodawcę, na podstawie których Zleceniobiorca przygotował Skrypt,
- c. rezultat wykonywanych świadczeń w postaci osiągnięcia planowanych przez Zleceniodawcę celów finansowych i marketingowych oczekiwanych w związku z zawarciem i wykonaniem niniejszej Umowy,
- d. skutki działań lub zaniechań pracowników i przedstawicieli Zleceniodawcy lub innych osób działających w imieniu Zleceniodawcy lub na jego rachunek lub zlecenie,
- e. opóźnienia w wykonywaniu obowiązków będących następstwem niedotrzymania przez Zleceniodawcę terminów wskazanych w niniejszej Umowie.

## **§ 12 Siła wyższa**

1. Żadna ze Stron nie jest odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie któregośkolwiek ze swoich zobowiązań, w przypadku wystąpienia zdarzenia niezależnego od Strony, zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia i do zapobieżenia nawet przy dołożeniu należytej staranności, które wystąpiło w trakcie obowiązywania Umowy (zwanego w niniejszej Umowie „**Siłą Wyższą**”).
2. Siła Wyższa może wynikać w szczególności z następujących zdarzeń:
  - a. wojny zarówno wypowiedzianej jak i niewypowiedzianej, wojny domowej, zamieszek, rozruchów, rewolucji, aktów sabotażu i aktów terrorystycznych,
  - b. klęsk naturalnych takich jak: silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie, szkody spowodowane uderzeniem pioruna lub inne zdarzenia elementarnych sił przyrody,
  - c. eksplozji, pożarów, zniszczenia maszyn, fabryk i instalacji,
  - d. strajków, bojkotów i lokautów, blokad portów lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych lub wyjazdowych, zakaz importu eksportu,
  - e. aktów i decyzji władzy państwowej.
3. Strona powołująca się na zaistnienie Siły Wyższej, powiadomi drugą Stronę o takim wydarzeniu tak szybko, jak to możliwe, a w każdym razie nie później niż po upływie 5 (pięciu) dni po wystąpieniu takiego zdarzenia, przedstawiając uzasadnienie wystąpienia Siły Wyższej i podobnie jak najszybciej powiadomi o przywróceniu normalnych warunków.
4. Jeżeli Strona dotknięta działaniem Siły Wyższej stanie się niezdolna do wywiązania się z istotnej części swoich zobowiązań, Strony podejmą rozmowy w celu uzgodnienia odpowiednich środków i działań zadowalających obie Strony do podjęcia w danych okolicznościach. Jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia po okresie 20 (dwudziestu) dni roboczych, wówczas każda ze Stron będzie miała prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, przy czym takie rozwiązanie jest traktowane jako złożone na skutek okoliczności, za które żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności.

### **§ 13 Praca zdalna**

1. Strony mogą postanowić w trakcie wykonywania Umowy że świadczenie usług z dowolnego powodu odbywać się będzie w trybie pracy zdalnej. Powodem świadczenia Usług w trybie pracy zdalnej może być w szczególności obowiązywanie na terytorium Polski ograniczeń wprowadzonych przez władze państwowe, w szczególności z powodu ogłoszonych stanów epidemii lub pandemii, które uniemożliwiają lub znacznie ograniczają możliwość świadczenia usług przez pracowników Zleceniobiorcy w sposób tradycyjny.
2. Praca zdalna może być wykonywana przez czas nieoznaczony lub oznaczony w zależności od ustaleń Stron.
3. Rozpoczęcie oraz zakończenie świadczenia usług przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy przy wykorzystaniu Pracy Zdalnej nastąpi w terminie określonym przez Strony.
4. W przypadku świadczenia usług w modelu pracy zdalnej, Zleceniobiorca zobowiązuje się do podjęcia działań mających na celu zabezpieczenie informacji, danych (w tym danych osobowych Klientów Zleceniodawcy) oraz interesu Zleceniodawcy poprzez:
  - a. zapewnienie przesyłania danych bezpiecznymi kanałami VPN,
  - b. zapewnienie do wykonywania pracy zdalnej sprzętu IT, będącego sprzętem Zleceniobiorcy powierzonym pracownikom Zleceniobiorcy przez Zleceniobiorcę,
  - c. zabezpieczenie sprzętu IT programem antywirusowym ESET,
  - d. zablokowanie dostępu do nagrywarek i portów USB,
  - e. wprowadzenie do stosowania przez pracowników Zleceniobiorcy tymczasowego regulaminu pracy zdalnej,
  - f. przeprowadzenie instruktaży dla pracowników Zleceniobiorcy przed rozpoczęciem świadczenia usług w modelu pracy zdalnej,
  - g. odebranie od pracowników Zleceniobiorcy zaangażowanych w świadczenie usług w modelu pracy zdalnej, oświadczeń dotyczących zasad ochrony powierzonych danych oraz konsekwencji naruszenia tych zasad.

### **§ 14 Klauzula społeczna**

1. Zleceniobiorca oświadcza, że przy realizacji Umowy, stosownie do art. 95 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych, wszystkie osoby, które ze strony Zleceniobiorcy wykonywać będą prace o charakterze Konsultanta niezbędne do prawidłowej realizacji przedmiotu zamówienia, będą zatrudnione na podstawie stosunku pracy, przez cały okres realizacji Umowy.
2. W trakcie realizacji Umowy, Zleceniodawca uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Zleceniobiorcy odnośnie spełnienia przez Zleceniobiorcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust. 1 prace. Zleceniodawca uprawniony jest w szczególności do:
  - 1) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie spełnienia przez Zleceniobiorcę ww. wymogów i dokonywania ich oceny;

- 2) żądania wyjaśnień w przypadku powzięcia wątpliwości w zakresie potwierdzenia przez Zleceniobiorcę spełnienia wymogów;
  - 3) przeprowadzenia kontroli na miejscu realizacji Umowy.
3. Zleceniobiorca zobowiązany jest, na każde pisemne wezwanie Zleceniodawcy, przekazać Zleceniodawcy w terminie wskazanym w wezwaniu, dokumenty potwierdzające zatrudnienie osób, o których mowa w ust. 1 w okresie realizacji Umowy, w szczególności:
- 1) oświadczenie każdej z osób, o których mowa w ust. 1 o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę u Zleceniobiorcy; oświadczenie to powinno zawierać: określenie osoby składającej oświadczenie, datę oświadczenia, wskazanie że objęte wezwaniem czynności wykonuje osoba zatrudniona na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem daty zawarcia umowy o pracę, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu, zakres obowiązków oraz podpis osoby składającej oświadczenie;
  - 2) oświadczenie Zleceniobiorcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób, o których mowa w ust. 1; oświadczenie to powinno zawierać: określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, rodzaju umowy o pracę oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia;
  - 3) poświadczoną za zgodność z oryginałem przez Zleceniobiorcę kopię umowy lub umów o pracę osób wykonujących prace określone w ust. 1, wraz z dokumentami regulującymi zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony; kopia lub kopie umów o pracę powinny zostać zanonimizowane w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych; informacje takie jak imię i nazwisko zatrudnionego pracownika, data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i zakres obowiązków pracownika powinny być możliwe do zidentyfikowania;
  - 4) poświadczoną za zgodność z oryginałem przez Zleceniobiorcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń zanonimizowanego w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych;
  - 5) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS potwierdzające opłacenie przez Zleceniobiorcę składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy;  
- zawierających informacje, w tym dane osobowe, niezbędne do weryfikacji zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, w szczególności imię i nazwisko zatrudnionego pracownika, datę zawarcia umowy o pracę, rodzaj umowy o pracę i zakres obowiązków pracownika.
4. Z tytułu niespełnienia przez Zleceniobiorcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności wskazane w ust. 1, Zleceniodawca przewiduje sankcję w postaci obowiązku zapłaty przez Zleceniobiorcę kary umownej w wysokości określonej w § 16. Niezłożenie przez Zleceniobiorcę w wyznaczonym przez Zleceniodawcę terminie żądanych przez Zleceniodawcę dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Zleceniobiorcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę traktowane będzie jako niespełnienie przez

Zleceniobiorcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności.

### **§ 15 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Na potrzeby realizacji niniejszej Umowy Strony jako niezależni administratorzy danych przekazywać będą sobie nawzajem Dane osobowe osób reprezentujących Strony, jak również swoich przedstawicieli oraz innych osób w zależności od potrzeb wynikających z postanowień niniejszej Umowy. W szczególności Strony nie są uprawnione do udostępniania Danych osobowych innym podmiotom niż uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
2. Strony zobowiązują się do zapewnienia w toku realizacji umowy stosowania przepisów o ochronie danych osobowych, w tym do stosowania wszelkich środków technicznych i organizacyjnych koniecznych dla zapewnienia przetwarzania Danych osobowych zgodnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Strony zobowiązują się do poinformowania osób, o których mowa w ust. 1, o konieczności przekazania ich danych na potrzeby realizacji niniejszej Umowy, w tym o celu i zakresie przekazywanych danych zgodnie z przepisami ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (dalej jako RODO). Strona przekazująca dane ma również obowiązek przekazać osobom informację na temat przetwarzania ich danych przez Stronę otrzymującą dane, w sytuacji otrzymania od niej takich informacji.
4. Jeśli Strony nie wskażą inaczej w formie pisemnej, elektronicznej lub e-mailowej, druga Strona, w wykonaniu obowiązku z ust. 3, powinna użyć treści informacji o danych osobowych dotyczącej pracowników i współpracowników drugiej Strony, dostępnej na stronie ..... (wersja Zleceniobiorcy), [www.rars.gov.pl](http://www.rars.gov.pl) - Zasady przetwarzania danych osobowych (wersja Zleceniodawcy).
5. Z uwagi na to, że wykonywanie niniejszej Umowy wiąże się z koniecznością przetwarzania przez Stronę Danych osobowych, których administratorem danych w rozumieniu RODO, jest jedna ze Stron, Strony zawierają odrębną umowę dotyczącą powierzenia przetwarzania Danych osobowych, stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy, regulującą zasady przetwarzania Danych osobowych przez Strony.

### **§ 16 Kary umowne**

1. Zleceniodawca może naliczyć Zleceniobiorcy kary umowne:
  - 1) za odstąpienie od Umowy z przyczyn leżących po stronie Zleceniobiorcy - w wysokości 10 % wynagrodzenia umownego brutto, ustalonego w § 6 ust. 3.
  - 2) za zwłokę w rozpoczęciu świadczenia Usługi infolinii informacyjnej - w wysokości 0,5 % wynagrodzenia umownego brutto, ustalonego w § 6 ust. 3, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki liczony od dnia określonego zgodnie z § 10 ust.1;
  - 3) za naruszenie obowiązku dotyczącego zatrudnienia na podstawie stosunku pracy, o którym mowa w § 14, w wysokości 2.000 zł za każdy przypadek naruszenia;

- 4) zaistnienia przerwy w świadczeniu Usług infolinii informacyjnej, trwającej nieprzerwanie co najmniej 6 godzin, lub zaistnienia przerw w świadczeniu Usług infolinii informacyjnej, trwających łącznie co najmniej 12 godzin w ciągu 1 miesiąca kalendarzowego w wysokości 0,1% wynagrodzenia umownego brutto, ustalonego w § 6 ust. 3, za każdą kolejną rozpoczętą godzinę nieświadczenia usługi.
2. Maksymalna wysokość kar umownych, której może dochodzić Zleceniodawca nie może przekroczyć 30% maksymalnej wartości wynagrodzenia brutto za wykonanie przedmiotu umowy określonej w § 6 ust. 3.
3. Zleceniodawca zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych.
4. Zleceniobiorca wyraża nieodwołalnie zgodę na potrącenie ewentualnych kar umownych z wynagrodzenia za wykonanie Umowy.

### **§ 17 Waloryzacja wynagrodzenia**

1. Strony przewidują możliwość zmiany wynagrodzenia Zleceniobiorcy w następujących okolicznościach:
  - a. w przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego,
  - b) w przypadku zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
  - b. w przypadku zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
  - c. w przypadku zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,

- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Zleceniobiorcę.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności, wskazanych w ust. 1 lit b), Zleceniobiorca składa Zleceniodawcy pisemny wniosek o zmianę wysokości wynagrodzenia. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia Zleceniobiorcy przed i po jego zmianie, w szczególności Zleceniobiorca będzie zobowiązany wykazać związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia, a wpływem zmiany minimalnego wynagrodzenia za pracę albo minimalnej stawki godzinowej na kalkulację ceny ofertowej poprzez m.in. pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących usługi wraz z określeniem, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Zleceniobiorca obowiązkowo ponosi w związku z podwyższeniem wysokości płacy minimalnej. Nie będą akceptowane koszty wynikające z podwyższenia wynagrodzeń



- pracownikom Zleceniobiorcy, które nie są konieczne w celu ich dostosowania do wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w ust. 1 lit. c) Zleceniobiorca składa Zleceniodawcy pisemny wniosek o zmianę wysokości wynagrodzenia w zakresie płatności wynikających z usług świadczonych po zmianie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne. Wniosek powinien dotyczyć tylko Konsultantów. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia Zleceniobiorcy przed i po jego zmianie, w szczególności Zleceniobiorca będzie zobowiązany wykazać związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia a wpływem zmiany zasad, o których mowa w ust. 1 lit. c) na kalkulację ceny ofertowej poprzez m.in. 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 Zleceniobiorcę, z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Zleceniobiorca obowiązkowo ponosi w związku ze zmianą zasad, o których mowa w ust. 1 lit. c).
  4. W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w ust. 1 lit. d) Zleceniobiorca składa Zleceniodawcy pisemny wniosek o zmianę wysokości wynagrodzenia w zakresie płatności wynikających z usług świadczonych po zmianie zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych. Wniosek powinien dotyczyć tylko Konsultantów. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia Zleceniobiorcy przed i po zmianie umowy, w szczególności Zleceniobiorca będzie zobowiązany wykazać związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia a wpływem zmiany zasad, o których mowa w ust. 1 lit. d) na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Zleceniobiorca obowiązkowo ponosi w związku ze zmianą zasad, o których mowa w ust. 1 lit. d).
  5. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 lit. b) - d), Zleceniobiorca składa Zleceniodawcy wniosek w terminie 14 dni od dnia wejścia w życie ustawy lub przepisów wykonawczych do ustawy, o których mowa w ust. 1.
  6. Zleceniodawca rozpatrzy wnioski w terminie 21 dni od daty złożenia kompletnego wniosku. Zleceniodawca po zaakceptowaniu wniosków sporządza aneks do niniejszej umowy.
  7. W przypadku uznania przez Zleceniodawcę zasadności wprowadzenia zmian do umowy z ust. 1 lit. b) - d) zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian, o których mowa powyżej.
  8. Obowiązek wykazania wpływu zmian, o których mowa w ust. 1 lit. b) - d) na koszty wykonania zamówienia należy do Zleceniobiorcy pod rygorem odmowy dokonania zmiany umowy przez Zleceniodawcę.

9. W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w ust. 1 lit. a) zmiana wynagrodzenia brutto będzie dotyczyć faktur wystawionych od dnia wejścia w życie przepisów zmieniających wartość stawki podatku VAT od towarów i usług lub podatku akcyzowego. Zmiana stawki podatku VAT od towarów i usług lub podatku akcyzowego w trakcie realizacji umowy, pociąga za sobą zmianę wynagrodzenia, o którym mowa w §6, bez konieczności sporządzania aneksu do niniejszej umowy.
10. Strony postanawiają, iż zgodnie z art. 439 ust. 2 ustawy Pzp, dokonają w formie pisemnego aneksu zmiany wynagrodzenia spowodowanej zmianą cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją umowy rozumianej jako wzrost odpowiednio cen lub kosztów, jak i ich obniżenie względem ceny lub kosztu przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Zleceniobiorcy zawartego w ofercie, przy uwzględnieniu następujących warunków i zasad dokonania przedmiotowej zmiany wysokości wynagrodzenia:
  - a) Strony mogą wnioskować o zmianę wysokości wynagrodzenia Zleceniobiorcy, w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją umowy po upływie 4 miesięcy, licząc od dnia zawarcia umowy oraz nie więcej niż jeden raz w trakcie trwania umowy,
  - b) Strony mogą wnioskować o zmianę wysokości wynagrodzenia w przypadku gdy zmiana ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją niniejszej umowy będzie wyższa lub niższa o co najmniej 1% niż wysokość średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem ogłaszanych w komunikacie Prezesa GUS w Dzienniku Urzędowym RP „Monitor Polski” w terminie do 31 stycznia roku następnego za poprzedni rok kalendarzowy[1];
11. Zleceniodawca nie dopuszcza zmian wynagrodzenia o wskaźnik, o którym mowa w ust. 10 lit. b) w zakresie kosztów objętych zmianami możliwymi do przeprowadzenia na podstawie ust. 1, w szczególności kosztów pracowniczych.
12. W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanej w ust. 10 lit. b) Zleceniobiorca lub Zleceniodawca w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia wejście w życie zmian cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją niniejszej umowy może złożyć wniosek odpowiednio Zleceniodawcy lub Zleceniobiorcy o zmianę wynagrodzenia, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu umowy przez Zleceniobiorcę.
13. Zleceniobiorca wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 12, jest zobowiązany przedłożyć Zleceniodawcy pisemną kalkulację szczegółowo uzasadniającą zmianę cen materiałów lub kosztów. Z uprawnienia tego może skorzystać także Zleceniodawca.
14. Jeżeli Zleceniobiorca, w terminie określonym w ust. 12, nie wystąpi do Zleceniodawcy o zmianę wynagrodzenia Zleceniodawca uzna, że zmiany cen materiałów lub kosztów nie mają faktycznego wpływu na wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy przez Zleceniobiorcę.
15. Zleceniodawca w terminie do 21 dni roboczych od daty otrzymania kompletnego wniosku od Zleceniobiorcy, rozpatrzy wniosek o zmianę umowy w zakresie określonym w ust. 10 lit. b) Zleceniodawca uprawniony jest do:

- a) dokonania zmiany umowy w przypadku uznania zasadności złożonego wniosku, tj. jeżeli przedłożona kalkulacja potwierdzi że zmiany ceny materiałów i kosztów wpływają na wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu umowy;
  - b) niewyrażenia zgody na dokonanie zmiany umowy w przypadku uznania braku zasadności złożonego wniosku, tj. jeżeli przedłożona kalkulacja nie potwierdzi, że zmiany ceny materiałów i kosztów wpływają na wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu umowy. O swoim stanowisku Zleceniodawca pisemnie powiadomi Zleceniobiorcę.
16. W przypadku, o którym mowa w ust. 15 lit. b) Zleceniobiorca w terminie 21 dni ponownie może przedstawić kalkulację uzasadniająca zmianę wynagrodzenia z uwzględnieniem uwag Zleceniodawcy. Zleceniodawca ponownie dokona analizy nowej kalkulacji w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia jej otrzymania. Zleceniodawca uprawniony jest do czynności określonych w ust. 15 pkt lit a) i b).
17. Zmiana wynagrodzenia wchodzi w życie z dniem zawarcia pisemnego aneksu do umowy, nastąpi od daty wprowadzenia zmiany w umowie i dotyczy wyłącznie niezrealizowanej części umowy.
18. Zleceniodawca wskazuje, że maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, jaką dopuszcza w efekcie zastosowania postanowień o zasadach wprowadzania zmian wysokości wynagrodzenia to 10% wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 6 ust. 3 umowy.

[1]Publikowany na podstawie art. 94 ust. 1 pkt 1 lit. a ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

### **§ 18 Odstąpienie od Umowy**

1. Zleceniodawcy przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w całości lub w części obejmującej niewykonany, w dniu złożenia oświadczenia o odstąpieniu, zakres przedmiotu Umowy, w przypadku wystąpienia następujących zdarzeń:
- 1) zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa
  - 2) opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usług infolinii informacyjnej, przekraczającego 14 dni licząc od dnia określonego w § 10 ust. 1 Umowy,
  - 3) Zleceniobiorca nie wykonuje przedmiotu umowy lub jego części lub rażąco narusza postanowienia Umowy lub OPZ;
  - 4) zaistnienia przerwy w świadczeniu Usług infolinii informacyjnej, trwającej nieprzerwanie co najmniej 12 godzin, zaistnienia przerw w świadczeniu Usług infolinii informacyjnej, trwających łącznie co najmniej 24 godziny w ciągu 1 miesiąca kalendarzowego.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wymaga zachowania formy pisemnej oraz podania podstawy (przyczyny) odstąpienia i powinno być złożone w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o wystąpieniu zdarzeń określonych w ust. 1.

## **§19 Zmiany Umowy**

1. Przewiduje się możliwość dokonania zmian Umowy, z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności, w przypadku:
  - (a) zaistnienia okoliczności Siły Wyższej, w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy zgodnie z warunkami przewidzianymi w Umowie, w szczególności co do terminów rozpoczęcia wykonywania Usług infolinii informacyjnej,
  - (b) gdy z przyczyn obiektywnych, niezależnych od Zleceniobiorcy nie będzie możliwe uruchomienie usługi w terminie, o którym mowa w § 10 ust. 1, Strony dopuszczają jego zmianę za zgodą Zleceniodawcy, pod warunkiem udowodnienia przez Zleceniobiorcę, że nastąpiły obiektywne i niemożliwe do przewyżczenia okoliczności uniemożliwiające dochowanie terminów wykonania Umowy, niezależne od Zleceniobiorcy, których nie mógł on przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, uzasadniające zmianę terminów uruchomienia Usługi – w zakresie zmiany terminu wykonania Umowy,
  - (c) zmiany ogólnie obowiązującego prawa lub wytycznych urzędu lub organu – w zakresie przewidzianym odpowiednimi przepisami, aby Umowa nie była z nimi sprzeczna, o ile nie zmieni to jej ogólnego charakteru,
  - (d) zmiany danych podmiotowych Zleceniobiorcy (np. w wyniku przekształcenia, przejęcia itp.) – w zakresie tych danych,
  - (e) w przypadku wprowadzenia nowych rozwiązań technicznych lub informatycznych – w takim przypadku zmiany Umowy mogą dotyczyć sposobu wykonywania Umowy lub raportowania, jednak w żadnym przypadku nie spowodują pogorszenia jakości świadczenia Usług;
  - (f) zmiany Wynagrodzenia Zleceniobiorcy w zakresie, na zasadach i w granicach określonych w § 17 Umowy.

## **§ 20 Postanowienia końcowe**

1. W przypadku uznania jakiegokolwiek sformułowania lub postanowienia niniejszej Umowy za niezgodne z prawem i uznania tego sformułowania lub postanowienia za nieważne, Strony zobowiązują się uzgodnić nowe sformułowanie lub postanowienie, którego znaczenie będzie najbardziej zbliżone do pierwotnej intencji Stron.
2. Wszelkie spory, które mogą wynikać w związku z wykonaniem niniejszej Umowy będą rozwiązywane w drodze negocjacji pomiędzy Stronami. Strony zobowiązują się działać w dobrej wierze w celu rozwiązania sporu, zważając na cel niniejszej Umowy i przy równym uwzględnieniu zasługujących na uwzględnienie interesów Stron.
3. W przypadku, gdy procedura przewidziana w ust. 2 powyżej okaże się nieskuteczna, spór będzie przedstawiony do rozpoznania przez odpowiedni sąd Rzeczypospolitej Polskiej właściwy dla siedziby Zleceniodawcy.
4. Niniejsza Umowa została sporządzona w 2 (dwóch) egzemplarzach, po 1 (jednym) egzemplarzu dla każdej ze Stron.
5. Każda osoba podpisująca niniejszą Umowę gwarantuje, że jest upoważniona do zawarcia (podpisania) niniejszej Umowy w imieniu Strony, którą reprezentuje.

**PODPISY STRON:**

**ZLECENIODAWCA:**

Podpis: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**ZLECENIOBIORCA:**

Podpis: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Lista załączników:

Załącznik nr 1 - OPZ

Załącznik nr 2 - Umowa powierzenia danych osobowych

Załącznik nr 3 - Karta rejestracji kontaktu

Załącznik nr 4 - Wymagania funkcjonalne systemu IVR

Załącznik nr 5 - Wymagania funkcjonalne systemu CRM

Załącznik nr 6 - Minimalne wymagania SLA dotyczące obsługi kanału telefonicznego i kanału elektronicznego.

**Załącznik nr 2** do Umowy o świadczenie usług contact center

**Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**

zawarta dnia ..... pomiędzy:

**Rządową Agencją Rezerw Strategicznych** z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 45, 00-844 Warszawa, działającą na podstawie ustawy z dnia 17 grudnia 2020 r. o rezerwach strategicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 294), NIP: 526-00-02-004, REGON: 012199305, zwaną dalej „**Administratorem danych**”, którą reprezentuje:  
Pan Michał Kuczmierowski - Prezes Rządowej Agencji Rezerw Strategicznych

a

.....  
.....

zwaną dalej „**Podmiotem przetwarzającym**”  
reprezentowaną przez:

.....

łącznie zwanymi w dalszej części umowy „**Stronami**”.

Zważywszy, że:

1. *Strony zawarły umowę nr .....(proszę podać nr Umowy głównej), na mocy której Podmiot przetwarzający, jako Wykonawca, przyjął do wykonania usługę ..... (Proszę podać zakres przedmiotowy umowy), zwaną dalej „Umową główną”,*
2. *w celu należytego wykonania przedmiotu umowy niezbędne jest przetwarzanie danych osobowych osób fizycznych,*
3. *Podmiot przetwarzający zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi przepisów o ochronie danych osobowych i chroniło prawa osób, których dane dotyczą,*
4. *przetwarzanie danych osobowych przez podmiot Przetwarzający może odbywać się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa na podstawie umowy lub innego instrumentu prawnego, które podlegają prawu Unii lub prawu państwa członkowskiego,*

Strony postanowiły zawrzeć umowę o następującej treści:

**§ 1**

**Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

1. Administrator danych powierza Podmiotowi przetwarzającemu w trybie art. 28 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy

95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), zwanego dalej „RODO”, dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w umowie.

2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z umową, RODO oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.

## § 2

### Opis przetwarzania

1. Kategorie osób, których dane osobowe są przetwarzane:  
*(Proszę podać kategorie osób, np. pracownicy, współpracownicy itp.)*
2. Kategorie przetwarzanych danych osobowych:  
*(Proszę podać kategorie danych, np. imię, nazwisko, służbowy adres e-mail itp.)*
3. Przetwarzane dane wrażliwe (w stosownych przypadkach) oraz stosowane ograniczenia lub zabezpieczenia, które w pełni uwzględniają charakter danych i związane z nimi zagrożenia, takie jak na przykład ścisłe ograniczenie celu, ograniczenia dostępu (w tym dostęp wyłącznie dla personelu, który odbył specjalistyczne szkolenie), prowadzenie rejestru dostępu do danych, ograniczenia dotyczące dalszego przekazywania danych lub dodatkowe środki bezpieczeństwa: *(dotyczy / nie dotyczy)*
4. Charakter przetwarzania:  
*(Proszę wskazać charakter przetwarzania, np. dane osobowe powierzone przez Administratora będą przetwarzane wyłącznie w związku z Umową główną, w formie elektronicznej, za wyjątkiem danych kontaktowych wskazanych w Umowie głównej zawartej na piśmie)*
5. Cel(e), w którym(-ych) dane osobowe są przetwarzane w imieniu Administratora danych:  
*(Proszę wskazać cel / cele)*
6. Czas trwania przetwarzania:  
czas trwania Umowy głównej, tj. do dnia...

## § 3

### Obowiązki Stron

1. Polecenia:
  - a) Podmiot przetwarzający przetwarza dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora danych, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo nie zabrania udzielenia takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny. Administrator danych może wydawać kolejne polecenia przez cały okres przetwarzania danych osobowych. Polecenia te są zawsze dokumentowane.
  - b) Podmiot przetwarzający bezzwłocznie powiadamia Administratora danych, jeżeli w opinii podmiotu przetwarzającego polecenie wydane przez Administratora danych narusza RODO.

2. Ograniczenie celu. Podmiot przetwarzający przetwarza dane osobowe wyłącznie w konkretnym celu lub celach przetwarzania, określonych w § 1, chyba że otrzyma dalsze polecenia od Administratora danych.
3. Bezpieczeństwo przetwarzania
  - a) W celu zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych Podmiot przetwarzający wdraża co najmniej środki techniczne i organizacyjne określone w załączniku nr 1. Zapewnienie bezpieczeństwa danych obejmuje ochronę danych przed naruszeniem bezpieczeństwa prowadzącym do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych (naruszenie ochrony danych osobowych). Oceniając odpowiedni poziom bezpieczeństwa, Strony należyście uwzględniają stan wiedzy technicznej, koszty wdrażania, charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz związane z tym ryzyko dla osób, których dane dotyczą.
  - b) Podmiot przetwarzający udziela członkom swojego personelu dostępu do danych osobowych podlegających przetwarzaniu jedynie w zakresie bezwzględnie niezbędnym do wykonania Umowy głównej, zarządzania nią i jej monitorowania. Podmiot przetwarzający zapewnia, by osoby upoważnione do przetwarzania otrzymanych danych osobowych zobowiązały się do zachowania poufności lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania poufności.
4. Dane szczególnej kategorii. Jeżeli przetwarzanie obejmuje dane osobowe ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych, dane genetyczne lub dane biometryczne do celów jednoznacznego zidentyfikowania osoby fizycznej, dane dotyczące zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej danej osoby, bądź dane dotyczące wyroków skazujących i czynów zabronionych („dane wrażliwe”), Podmiot przetwarzający stosuje szczególne ograniczenia lub dodatkowe zabezpieczenia.
5. Dokumentacja i zgodność.
  - a) Strony są w stanie wykazać zgodność postępowania z niniejszą umową.
  - b) Podmiot przetwarzający niezwłocznie i odpowiednio rozpatruje zapytania Administratora danych dotyczące przetwarzania danych zgodnie z niniejszą umową.
  - c) Podmiot przetwarzający udostępnia Administratorowi danych wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków, które są określone w niniejszej umowie i wynikają bezpośrednio z RODO. Na wniosek Administratora danych Podmiot przetwarzający zezwala również na audyty czynności przetwarzania objętych niniejszymi umową i uczestniczy w tych audytach. Audyty te przeprowadza się w rozsądnych odstępach czasu lub jeżeli istnieją przesłanki wskazujące na niezgodność. Podejmując decyzję w sprawie przeglądu lub audytu, Administrator danych może wziąć pod uwagę odpowiednie certyfikaty, jakie ma Podmiot przetwarzający.
  - d) Administrator danych może przeprowadzić audyt samodzielnie lub upoważnić do jego przeprowadzenia niezależnego audytora. Audyty mogą również obejmować inspekcje w pomieszczeniach lub obiektach fizycznych podmiotu przetwarzającego. Audyty te przeprowadza się, informując o nich, w stosownych przypadkach, z odpowiednim wyprzedzeniem.
  - e) Na wniosek organu nadzorczego Strony udostępniają informacje, o których mowa w niniejszej umowie, w tym wyniki wszelkich audytów.
6. Korzystanie z usług podmiotów podprzetwarzających.
  - a) Podmiot przetwarzający nie może podzlecać żadnych operacji przetwarzania



dokonywanych w imieniu Administratora danych zgodnie z niniejszą umową podmiotowi podprzetwarzającemu bez uprzedniej szczegółowej pisemnej zgody Administratora danych. Podmiot przetwarzający składa wniosek o udzielenie szczegółowej zgody co najmniej 30 dni przed rozpoczęciem korzystania z usług danego podmiotu podprzetwarzającego wraz z informacjami niezbędnymi do tego, by Administrator danych mógł podjąć decyzję w sprawie zgody. Załącznik nr 2 zawiera wykaz Podmiotów przetwarzających upoważnionych przez Administratora danych. Strony są obowiązane do aktualizacji załącznika nr 2.

- b) Jeżeli Podmiot przetwarzający korzysta z usług podmiotu podprzetwarzającego w celu przeprowadzenia określonych czynności przetwarzania (w imieniu Administratora danych), dokonuje tego w drodze umowy, która nakłada na podmiot podprzetwarzający zasadniczo takie same obowiązki w zakresie ochrony danych jak obowiązki nałożone na Podmiot przetwarzający zgodnie z niniejszą umową. Podmiot przetwarzający zapewnia, aby podmiot podprzetwarzający wypełniał obowiązki, którym podlega Podmiot przetwarzający na mocy niniejszej umowy oraz RODO.
  - c) Na wniosek Administratora danych Podmiot przetwarzający przekazuje Administratorowi danych kopię umowy, jaką zawarł z podmiotem podprzetwarzającym, a w razie wprowadzenia zmian przekazuje Administratorowi danych jej zaktualizowaną wersję. W zakresie niezbędnym do ochrony tajemnicy handlowej lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych, Podmiot przetwarzający może utajnić odpowiednią część tekstu umowy przed jej udostępnieniem.
  - d) Podmiot przetwarzający pozostaje w pełni odpowiedzialny przed Administratorem danych za wykonanie obowiązków podmiotu podprzetwarzającego zgodnie z jego umową z Podmiotem przetwarzającym. Podmiot przetwarzający powiadamia Administratora danych o każdym przypadku niewywiązania się przez podmiot podprzetwarzający z jego zobowiązań umownych.
  - e) Podmiot przetwarzający uzgadnia z podmiotem podprzetwarzającym umowę dotyczącą beneficjenta będącego osobą trzecią, zgodnie z którą to umowa – jeżeli Podmiot przetwarzający przestanie istnieć faktycznie lub formalnie lub stanie się niewypłacalny – Administrator danych ma prawo rozwiązać umowę z podmiotem podprzetwarzającym i nakazać mu usunięcie lub zwrot danych osobowych.
7. Umowa nie zezwala na międzynarodowe przetwarzanie danych osobowych powierzonych przez Administratora danych.

#### **§ 4**

##### **Pomoc dla Administratora**

1. Podmiot przetwarzający niezwłocznie zawiadamia Administratora danych o każdym wniosku otrzymanym od osoby, której dane dotyczą. Podmiot przetwarzający nie odpowiada na taki wniosek samodzielnie, chyba że Administrator danych wyraził na to zgodę.
2. Podmiot przetwarzający pomaga Administratorowi danych w wypełnianiu jego obowiązków dotyczących udzielania odpowiedzi na wnioski osób, których dane dotyczą, o skorzystanie z przysługujących im praw, z uwzględnieniem charakteru przetwarzania. Wypełniając swoje obowiązki zgodnie z § 4 ust. 1 i 2, Podmiot przetwarzający stosuje się do poleceń Administratora danych.
3. Oprócz spoczywającego na Podmiocie przetwarzającym obowiązku pomagania

Administratorowi danych, Podmiot przetwarzający pomaga mu ponadto w zapewnieniu wypełniania następujących obowiązków, z uwzględnieniem charakteru przetwarzania danych oraz informacji, którymi dysponuje Podmiot przetwarzający:

- a) Obowiązek przeprowadzenia oceny wpływu planowanych operacji przetwarzania na ochronę danych osobowych („ocena skutków dla ochrony danych”), jeżeli dany rodzaj przetwarzania może powodować wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych.
  - b) Obowiązek skonsultowania się z organem nadzorczym przed rozpoczęciem przetwarzania, jeżeli ocena skutków dla ochrony danych wskaże, że przetwarzanie powodowałoby wysokie ryzyko, gdyby Administrator danych nie zastosował środków w celu jego ograniczenia.
  - c) Obowiązek zapewnienia prawidłowości i aktualności danych osobowych poprzez niezwłoczne poinformowanie Administratora danych, jeżeli Podmiot przetwarzający stwierdzi, że przetwarzane przez niego dane osobowe są nieprawidłowe lub nieaktualne;
  - d) Obowiązki określone w art. 32 RODO.
4. Strony określają w załączniku nr 1 odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, za pomocą których Podmiot przetwarzający jest zobowiązany pomagać Administratorowi danych w stosowaniu niniejszej umowy, jak również zakres wymaganej pomocy.

## **§ 5**

### **Zgłaszanie naruszenia ochrony danych osobowych**

1. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych Podmiot przetwarzający współpracuje z Administratorem danych i pomaga mu w wypełnianiu jego obowiązków wynikających z art. 33 i 34 RODO z uwzględnieniem charakteru przetwarzania i informacji, którymi dysponuje Podmiot przetwarzający.
2. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych dotyczących danych przetwarzanych przez Administratora danych, Podmiot przetwarzający wspomaga Administratora:
  - a) Przy zgłaszaniu naruszenia ochrony danych osobowych organowi nadzorczemu niezwłocznie po tym, jak Administrator danych dowiedział się o naruszeniu, w stosownych przypadkach (chyba że jest mało prawdopodobne, by naruszenie to skutkowało ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych).
  - b) Przy uzyskiwaniu następujących informacji, które zgodnie z art. 33 ust. 3 RODO powinny być zawarte w zgłoszeniu Administratora danych i obejmować co najmniej:
    - charakter danych osobowych, w tym w miarę możliwości kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane dotyczą, oraz kategorie i przybliżoną liczbę wpisów danych osobowych, których dotyczy naruszenie;
    - możliwe konsekwencje naruszenia ochrony danych osobowych;
    - środki zastosowane lub proponowane przez Administratora danych w celu zaradzenia naruszeniu ochrony danych osobowych, w tym w stosownych przypadkach środki w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków.
  - c) Jeżeli przekazanie wszystkich tych informacji równocześnie nie jest możliwe, pierwotne zgłoszenie zawiera informacje dostępne w danej chwili, a po uzyskaniu dostępu do dalszych informacji przekazuje się je bez zbędnej zwłoki.

- d) Przy wypełnianiu – zgodnie z art. 34 RODO obowiązku zawiadomienia bez zbędnej zwłoki osoby, której dane dotyczą, o naruszeniu ochrony danych osobowych, jeżeli naruszenie to może powodować wysokie ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych.
3. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych dotyczącego danych przetwarzanych przez Podmiot przetwarzający zgłasza on naruszenie Administratorowi danych niezwłocznie po tym, jak dowiedział się o naruszeniu.
- a) Zgłoszenie to powinno zawierać co najmniej:
- opis charakteru naruszenia (w tym, w miarę możliwości, kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane dotyczą, oraz wpisów danych, których dotyczy naruszenie);
  - dane punktu kontaktowego, w którym można uzyskać więcej informacji na temat naruszenia ochrony danych osobowych;
  - wskazanie prawdopodobnych konsekwencji naruszenia oraz środków, które zostały lub mają zostać wprowadzone w celu zaradzenia naruszeniu, w tym w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków.
- b) Jeżeli przekazanie wszystkich tych informacji równocześnie nie jest możliwe, pierwotne zgłoszenie zawiera informacje dostępne w danej chwili, a po uzyskaniu dostępu do dalszych informacji przekazuje się je bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 24 godzin.
- c) Naruszenia należy zgłaszać na adres e-mail: [iod@rars.gov.pl](mailto:iod@rars.gov.pl).

## § 6

### Rozwiązanie umowy

1. Administrator może rozwiązać niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Podmiot przetwarzający:
- a) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie.
  - b) Przetwarza dane w sposób niezgodny z umową.
  - c) Poważnie lub stale narusza postanowienia niniejszej umowy lub swoje obowiązki wynikające z RODO.
  - d) Nie stosuje się do wiążącej decyzji właściwego sądu lub właściwego(-ych) organu(-ów) nadzorczego(-ych) dotyczącej jego obowiązków wynikających z niniejszej umowy lub z RODO.
  - e) Powierzył przetwarzanie danych innemu podmiotowi bez zgody Administratora danych.
2. Z chwilą rozwiązania umowy, Podmiot przetwarzający nie ma prawa do dalszego przetwarzania powierzonych danych i jest zobowiązany do:
- a) Usunięcia danych.
  - b) Usunięcia wszelkich ich istniejących kopii lub zwrotu danych, chyba że Administrator danych postanowi inaczej lub prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują dalej przechowywanie danych.
3. Strony uzgodnią sposób usunięcia danych odrębnym dokumentem w ciągu 30 dni od zawarcia umowy. W przypadku braku odrębnego uzgodnienia, Podmiot przetwarzający dokona usunięcia danych po upływie 180 dni od rozwiązania Umowy, chyba że Administrator danych poleci mu to uczynić wcześniej. Podmiot przetwarzający zapewnia przestrzeganie postanowień niniejszej umowy do czasu usunięcia danych.

4. Po wykonaniu zobowiązania, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Podmiot przetwarzający złoży Administratorowi danych pisemne oświadczenie potwierdzające trwałe usunięcie wszystkich danych.

## § 7

### Zasady zachowania poufności

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora danych i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”).
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku z zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora danych w innym celu niż wykonanie Umowy głównej, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy głównej.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się poinformować o obowiązkach wynikających z niniejszej umowy wszystkie osoby, w tym w szczególności pracowników, audytorów, doradców, podwykonawców ekspertów, które z uwagi na udział w realizacji niniejszej umowy, będą miały styczność z danymi poufnymi i zobowiązać te osoby, przed udostępnieniem im danych poufnych, na piśmie do przestrzegania zasad zachowania poufności informacji co najmniej w takim samym zakresie, jak określony w niniejszej umowie.
4. Jakiegokolwiek przekazywanie bądź ujawnianie osobom trzecim danych poufnych dopuszczalne jest tylko za uprzednim pisemnym zezwoleniem Administratora danych.

## § 8

### Postanowienia końcowe

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze Stron.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu Cywilnego oraz RODO.
3. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej umowy będzie sąd właściwy dla Administratora danych.
4. Ze strony Administratora danych osobami do kontaktów w sprawie realizacji niniejszej umowy są: Urszula Obrębska - adres poczty elektronicznej: [iod@rars.gov.pl](mailto:iod@rars.gov.pl)
5. Ze strony Podmiotu przetwarzającego osobami do kontaktów w sprawie realizacji niniejszej umowy są: ..... - adres poczty elektronicznej: .....
6. Zmiana danych dotyczących osób do kontaktu, wskazanych w ust. 4 i 5 powyżej nie jest traktowana jako zmiana warunków Umowy.

---

Administrator danych

---

Podmiot przetwarzający

ZAŁĄCZNIK nr 1

**Środki techniczne i organizacyjne, w tym środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych**

UWAGA WYJAŚNIAJĄCA:

*Opis technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa wdrożonych przez podmiot przetwarzający (podmioty przetwarzające) (w tym wszelkie stosowne certyfikaty) w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa, z uwzględnieniem charakteru, zakresu, kontekstu i celu przetwarzania, a także ryzyka naruszenia praw i wolności osób fizycznych. Przykłady możliwych środków:*

- Środki umożliwiające pseudonimizację i szyfrowanie danych osobowych
- Środki zapewniające zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania
- Środki zapewniające zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego
- Procesy umożliwiające regularne testowanie, mierzenie i ocenianie skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania
- Środki umożliwiające identyfikację i autoryzację użytkowników
- Środki zapewniające ochronę danych w czasie ich przekazywania
- Środki zapewniające ochronę danych w czasie ich przechowywania
- Środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa fizycznego miejsc, w których przetwarzane są dane osobowe
- Środki umożliwiające rejestrowanie zdarzeń
- Środki służące do konfiguracji systemu, w tym konfiguracji domyślnej
- Środki dotyczące zarządzania wewnętrznym systemem IT i bezpieczeństwem IT
- Środki dotyczące certyfikacji / zapewnienia jakości procesów i produktów
- Środki zapewniające minimalizację danych
- Środki zapewniające odpowiednią jakość danych
- Środki zapewniające ograniczone zatrzymanie danych
- Środki zapewniające rozliczalność
- Środki umożliwiające przenoszenie danych i zapewnienie ich usuwania

Opis konkretnych środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez podmiot przetwarzający w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych:

.....

## ZAŁĄCZNIK II

Wykaz podmiotów podprzetwarzających

### UWAGA WYJAŚNIAJĄCA:

*Niniejszy załącznik należy wypełnić w razie udzielenia szczegółowej zgody na korzystanie z usług podmiotów podprzetwarzających.*

Administrator danych zezwolił na korzystanie z usług następujących podmiotów podprzetwarzających:

1. Imię i nazwisko lub nazwa:

.....

2. Opis przetwarzania (w tym jasne określenie zakresu odpowiedzialności w przypadku upoważnienia kilku podmiotów podprzetwarzających)

.....

.....

## **Załącznik nr 3 do Umowy o świadczenie usług contact center – Wzór Karty rejestracji kontaktu**

Docelowy format karty Zleceniodawca ustali ze Zleceniobiorcą w terminie 7 dni roboczych od zawarcia Umowy, przy czym Karta Rejestracji Kontaktów powinna zawierać co najmniej poniższe dane. 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,
- unikalny login Konsultanta, pozwalających zidentyfikować konto, z którego 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-MMDD, 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 4 do Umowy o świadczenie usług contact center – Wymagania funkcjonalne systemu IVR**

1. Zleceniobiorca zobowiązany jest do zapewnienia Systemu realizacji połączeń głosowych przychodzących i wychodzących IVR, umożliwiającego interaktywną obsługę połączeń Infolinii.

2. System IVR wykorzystywany przez Zleceniobiorcę do świadczenia usługi Infolinii musi 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);
- Integrację z Systemem klasy CRM, którego minimalna funkcjonalność została opisana w Załączniku nr 5 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;
- Możliwość wykonywania kopii zapasowych ze wszystkimi informacjami znajdującymi się w Systemie IVR.

3. Zleceniobiorca zobowiązany jest do nagrania, zainstalowania i odtwarzania w systemie IVR zapowiedzi głosowych w języku polskim – finalna liczba oraz długość zapowiedzi będzie określona przez Zleceniodawcę po podpisaniu umowy i wskazana w materiałach informacyjnych przekazanych przez Zleceniodawcę. Zleceniobiorca jest zobowiązany przygotować i stosować przez cały okres trwania umowy zapowiedzi głosowe uwzględniające wymagania przedstawione przez Zleceniodawcę.



## **Załącznik nr 5 do Umowy o świadczenie usług contact center – Wymagania funkcjonalne systemu klasy 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 obsługiwanie zgłoszeń z różnych Kanałów kontaktu przez wszystkich użytkowników Systemu klasy CRM.
4. Możliwość opisanie 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 Kontaktów: zawartość karty określa Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy. Rejestracja Zgłoszenia odbywać się będzie w Systemie klasy CRM za pomocą Karty Rejestracji Kontaktów. Na Karcie Rejestracji Kontaktów dane rejestrowane będą w podziale na dane rejestrowane automatycznie i manualnie wprowadzane przez Konsultanta.
6. Zapewnienie Zleceniodawcy zdalnej możliwości odsłuchiwania rozmów telefonicznych i sprawdzania wysłanych odpowiedzi oraz monitorowanie czasu przygotowania odpowiedzi – Zleceniodawca dopuszcza możliwość, że ta funkcjonalność będzie zapewniona przez Zleceniobiorcę poza CRM.
7. Zapewnienie Zleceniodawcy 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 Zleceniodawcę – przygotowywanie 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 Systemu 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 6 do Umowy o świadczenie contact center – Minimalne wymagania SLA (Service Level Agreement) dotyczące obsługi kanału telefonicznego i kanału elektronicznego.**

Usługi infolinii informacyjnej będą świadczone na następujących warunkach i jakości 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 Zleceniobiorcy nie dłużej niż 180 sekund,
- Procent odbieralności połączeń telefonicznych, głosowych, spośród wszystkich połączeń infolinii zarejestrowanych w Systemie IVR i Systemie klasy CRM Zleceniobiorcy – minimum 90% Procent połączeń telefonicznych od Klientów odebranych w czasie poniżej 120 sekund spośród wszystkich połączeń infolinii przychodzących do Konsultantów – 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 osoby koordynującej pracę Konsultantów ze strony Zleceniobiorcy, jeśli Konsultant nie jest w stanie odpowiedzieć na podstawie Skryptu lub informacji dostępnych w Systemie. Jeśli osoba koordynująca pracę Konsultantów nie zna odpowiedzi na zgłoszenie, drogą telefoniczną lub elektroniczną kontaktuje się z Koordynatorem merytorycznym Zleceniodawcy.
- Odpowiedzi muszą zostać przekazane do Konsultanta przez osobę koordynującą pracę Konsultantów nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od dnia zarejestrowania zgłoszenia. Wyjątkiem są odpowiedzi wymagające uzyskania interpretacji od instytucji zewnętrznych lub analizy prawnej, o czym Zleceniodawca będzie informował Zleceniobiorcę a ten Klienta.