

Umowa nr

zawarta w dniu 20... r.

w Warszawie

pomiędzy:

Skarbem Państwa - Ministerstwem Finansów

z siedzibą w Warszawie, ul. Świętokrzyska 12,

reprezentowanym przez –

Dyrektora Departamentu Poboru Podatków

działającego na podstawie regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów stanowiącego załącznik do zarządzenia Ministra Finansów z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Finansów zwanym dalej „**Zamawiającym**”

a

.....

.....

reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej „Wykonawcą”

zwanymi dalej łącznie „Stronami”,

zwana dalej „Umową”

Umowa zostaje zawarta w wyniku dokonania wyboru oferty Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego w oparciu o art. 132 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1129 i 1135)

Słownik pojęć:

Na potrzeby realizacji Umowy przyjmuje się następujące rozumienie poniższych pojęć:

- 1) Badanie jakościowe – część zamawianego badania przeprowadzana metodą jakościową.
- 2) Dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy na podstawie art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920) lub dzień wyznaczony jako dzień pracy na podstawie § 2a ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 kwietnia 2007 r. w sprawie czasu pracy pracowników urzędów administracji rządowej (Dz. U. nr 76 poz. 505, z późn. zm.), z wyłączeniem dni wolnych od pracy ustalonych w sposób, o którym mowa ww. rozporządzeniu.
- 3) FGI's (z ang. *Focus Gruop Interview*) – grupowy wywiad pogłębiony.
- 4) KAS – Krajowa Administracja Skarbowa.
- 5) KIS – Krajowa Informacja Skarbowa.
- 6) Klient KAS (Krajowa Administracja Skarbowa) – podmioty prowadzące działalność gospodarczą oraz podmioty nieprowadzące działalności gospodarczej.
- 7) Koncepcja badawcza – ogół ustaleń dotyczących celu, głównych faz i aspektów procesu badań z wykorzystaniem wyników włącznie. Ustalenia mają postać twierdzeń, dyrektyw lub pytań, zależnie od tego, jakiej fazy czy aspektu badań dotyczą. Znajdują w nich wyraz decyzje dotyczące poszczególnych zadań badawczych. Ustalenia powinny tworzyć zwartą całość.
- 8) Metoda badawcza – powtarzalny, skuteczny sposób rozwiązywania problemu badawczego. Na potrzeby zamówienia wyróżniamy metody jakościowe, tajemniczego klienta, tajemniczego dzwoniącego i tajemniczego wysyłającego emaile.
- 9) Metoda jakościowa – metoda opierająca się na parametrach niemierzalnych liczbowo i ukierunkowana jest na zrozumienie badanych postaw, motywacji czy też testowaniu nowych rozwiązań w zakresie usług.
- 10) Metodologia badania - określa czas wykonania poszczególnych faz badania, zastosowane techniki i narzędzia badawcze, sposób realizacji badania, zakres tematyczny oraz wskazuje osoby odpowiedzialne za realizację poszczególnych etapów projektu. Dodatkowo metodologia badania powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i zawierać niezbędne informacje do ponownego wykonania.
- 11) Narzędzia badawcze – materiały służące do realizacji badania, wykorzystane w trakcie realizacji przedmiotowej umowy lub wytworzone w trakcie jej realizacji, np. kwestionariusze rekrutacyjne, scenariusze FGI's .
- 12) Technika badawcza - sposób zbierania i otrzymywania danych (materiału badawczego); technika FGI's w ramach metody jakościowej.

§ 1

Przedmiot Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia badań w zakresie:
 - 1) rozpoznania aktualnych doświadczeń i oczekiwań klientów związanych z obsługą bezpośrednią i telefoniczną w urzędach skarbowych i Call Center KIS;
 - 2) testowania 2-3 wariantów standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej przed ich finalnym wdrożeniem w urzędach i w KISzwanych dalej „Przedmiotem Umowy” w sposób opisany w Opisie przedmiotu zamówienia, dalej „OPU”, stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy, a Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia za prawidłowo wykonany Przedmiot Umowy.
2. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy, Wykonawca jest zobowiązany do:
 - 1) przygotowania narzędzi badawczych (kwestionariuszy rekrutacyjnych i scenariuszy dyskusji wg jasnych wytycznych Zamawiającego);
 - 2) rekrutacji i wynagrodzenia badanych;
 - 3) moderowania FGI's;
 - 4) zapewnienia transmisji online każdego FGI;
 - 5) przygotowania transkrypcji z każdego FGI;
 - 6) przygotowania raportu z badania w formacie Power Point – tezy i wnioski poparte licznymi cytatami wypowiedzi badanych;
 - 7) przygotowanie w atrakcyjnej formie graficznej szczegółowych map podróży i empatii jako załączników do raportu;
 - 8) przedstawienie wyników badania w formie prezentacji multimedialnej w formacie Power Point.
3. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy Wykonawca jest również zobowiązany do dokonania modyfikacji ostatecznej metodologii badań, w przypadku, gdy analiza wyników pierwszych FGI's wskaże na konieczność modyfikacji narzędzi badawczych.

§ 2

Termin wykonania Umowy

1. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować cały Przedmiot Umowy w terminach określonych w harmonogramie, zwanym dalej „Harmonogramem Prac”, określonym w Załączniku nr 1b do Umowy, jednak nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia podpisania Umowy.
2. Poszczególne etapy Przedmiotu Umowy, o których mowa w „Harmonogramie Prac” oraz modyfikacja ostatecznej metodologii badania, o której mowa w § 1 ust. 3 Umowy, Wykonawca jest zobowiązany zrealizować w terminach wskazanych w kolumnach pn. „Procedura uzgodnień i odbioru etapu (dni robocze)” i „Ostateczny termin realizacji etapu (tygodnie robocze)” w Harmonogramie Prac.
3. Przez zrealizowanie poszczególnych etapów Przedmiotu Umowy, o których mowa w „Harmonogramie Prac” oraz modyfikacji ostatecznej metodologii badania, o której mowa w § 1 ust. 3, w terminach w terminach wskazanych w kolumnach pn. „Procedura uzgodnień i odbioru etapu (dni robocze)” i „Ostateczny termin realizacji etapu (tygodnie robocze)” w Harmonogramie Prac, Strony rozumieją wykonanie danego etapu/ modyfikacji ostatecznej

metodologii badania zgodnie z OPU, przeprowadzenie procedury odbioru etapu/modyfikacji ostatecznej metodologii badania oraz podpisanie przez Strony Protokołu Odbioru Etapu którego wzór określa Załącznik nr 2 do Umowy.

4. W przypadku gdy wykonanie Umowy zgodnie z Harmonogramem Prac będzie niemożliwe lub utrudnione, z przyczyn nieleżących po stronie Wykonawcy lub Zamawiającego, Strony są uprawnione do modyfikacji Harmonogramu Prac.
5. Przez zrealizowanie całego Przedmiotu Umowy, w terminie o którym mowa w ust. 1, Strony rozumieją wykonanie Przedmiotu Umowy, zgodnie z opisem zawartym w OPU oraz podpisanie przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego bez zastrzeżeń, którego wzór określa Załącznik nr 2 do Umowy.

§ 3

Sposób wykonania Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać Umowę na najwyższym, profesjonalnym poziomie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz interesami Zamawiającego.
2. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, zaniechania, uchybienia i zaniedbania każdego podwykonawcy i jego pracowników tak, jakby to były działania, zaniechania, uchybienia i zaniedbania jego własnych pracowników.
3. Wykonawca zapewni odpowiednio przeszkolonych moderatorów w liczbie umożliwiającej przeprowadzenie badania w określonym przez Zamawiającego Harmonogramie Prac.
4. Wykonawca zapewni realizację badań FGI's przez osoby doświadczone, które będą potrafiły reagować na nastroje respondentów oraz umiejętnie kierować przedmiotowym wywiadem.
5. Wykonawca zapewni kontrolę pracy moderatorów zgodnie z wytycznymi Programu Kontroli Jakości Pracy Ankieterów (PKJPA).
6. Strony w ustalonym terminie, jednak nie później niż w terminie 7 dni od zawarcia Umowy, odbędą spotkanie w miejscu wskazanym przez Zamawiającego (na terenie miasta Warszawa), w celu omówienia szczegółów koncepcji badania oraz współdziałania Stron przy realizacji Umowy. Wykonawca jest zobowiązany do udziału w spotkaniu w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Zawiadomienie o miejscu i terminie spotkania powinno zostać przekazane Wykonawcy z wyprzedzeniem co najmniej 5 dni przed planowanym terminem spotkania.
7. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji Przedmiotu Umowy zgodnie z Harmonogramem Prac.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo kontroli sposobu realizacji zadań wchodzących w skład Przedmiotu Umowy na każdym jego etapie, w tym możliwość uczestniczenia w badaniach jakościowych, a Wykonawca mu to umożliwi.
9. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji Przedmiotu Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r., str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018 r., str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 4.03.2021, str. 35), ustawą z dnia 10 maja

2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) i rozporządzeń wykonawczych oraz innych przepisów szczególnych.

10. Korespondencja pomiędzy Stronami, realizowana będzie elektronicznie, na adresy poczty elektronicznej osób wskazanych do realizacji Umowy po stronie Wykonawcy i Zamawiającego w § 6 Umowy.
11. Wykonawca, na każdym etapie realizacji Umowy, uwzględni wszelkie uwagi Zamawiającego istotne z punktu widzenia poprawności realizacji Przedmiotu Umowy, a w razie wątpliwości zdanie Zamawiającego jest wiążące dla Stron.
12. Wstępna metodologia badania, ostateczna metodologia badania wraz z jej modyfikacją oraz raporty z badań, o których mowa w OPU, muszą zostać sporządzone przez osoby wskazane w Wykazie Osób w Załączniku nr 1a do Umowy.
13. Zmiana osób wskazanych w Wykazie jest możliwa pod warunkiem, że:
 - 1) zaproponowane nowe osoby będą posiadały takie same lub wyższe kwalifikacje lub doświadczenie zawodowe jak osoba zastępowana wskazana w Załączniku nr 1a do Umowy;
 - 2) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu pisemny wniosek o zmianę osoby wskazanej w Wykazie Osób, w którym uzasadni potrzebę dokonania zmiany i przedstawi kwalifikacje lub doświadczenie zawodowe proponowanej, nowej osoby;
 - 3) Zamawiający wyrazi pisemną zgodę na dokonanie proponowanej zmiany.
14. Zmiana, o której mowa w ust. 13, nie stanowi zmiany Umowy w rozumieniu § 12 i nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy.
15. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie, terminowo i zgodnie ze standardami kodeksu ESOMAR i PKJPA.
16. Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z Zamawiającym przez cały czas realizacji Umowy. Zamawiający przewiduje pełną współpracę z Wykonawcą, w tym możliwość wielokrotnych konsultacji przy realizacji poszczególnych etapów realizacji prac, treści opracowanych przez Wykonawcę dokumentów, w szczególności produktów, o których mowa w ust. 19 w formie telefonicznej oraz elektronicznej (za pośrednictwem poczty elektronicznej, wideokonferencji, telekonferencji) z przedstawicielami Zamawiającego i Wykonawcy, a w uzasadnionych przypadkach również spotkania osobiste (na terenie miasta Warszawa).
17. W przypadku zaistnienia okoliczności negatywnie wpływających na realizację Umowy, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego. Wykonawca ma obowiązek informować Zamawiającego o wszelkich pojawiających się problemach, zagrożeniach, utrudnieniach w realizacji lub opóźnieniach w realizacji w stosunku do Harmonogramu Prac, a także innych zagadnieniach istotnych dla realizacji Umowy.
18. Wykonawca zobowiązuje się do posiadania przez wszystkie osoby wyznaczone przez niego i realizujące Umowę odpowiednich kwalifikacji oraz przeszkolenia i aktualnych uprawnień wymaganych przepisami prawa.
19. Wstępna metodologia badania, ostateczna metodologia badania wraz z modyfikacją, raport końcowy, prezentacja multimedialna i inne produkty końcowe, o których mowa w OPU, zwane dalej „Produktem/Produktami”, a także bazy danych i inne dokumenty

przekazywane Zamawiającemu, wytworzone w trakcie realizacji przedmiotu Umowy przez Wykonawcę będą stanowiły własność Zamawiającego.

20. Zaakceptowane przez Zamawiającego Produkty w ramach realizacji danego etapu Umowy Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu w formie elektronicznej w wersji edytowalnej w celu ostatecznego odbioru w terminach wynikających z „Harmonogramu Prac”. Dokumenty przekazywane Zamawiającemu w trakcie procedury uzgodnień będą przekazywane Zamawiającemu wyłącznie w postaci elektronicznej wersji edytowalnej, a Zamawiający będzie zgłaszał uwagi w ten sam sposób.

§ 4

Prawa autorskie

1. W niniejszej umowie utworami w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych są wszelkie dokumenty, materiały, opracowania, Produkty, wytworzone przez Wykonawcę w wyniku realizacji Umowy, zwane dalej „Utworami”, w szczególności:
 - 1) wstępna i ostateczna metodologia badania (wraz z modyfikacją) zawierająca pełną metodologię przeprowadzenia badania opracowaną na potrzeby przedmiotowego badania wraz z narzędziami badawczymi;
 - 2) raporty z badania, w tym mapy empatii i podróży klientów;
 - 3) bazy danych źródłowych zebranych w ramach realizacji zamówienia w tym transkrypcji FGI's.
 - 4) prezentacje podsumowujące badania.
2. Wykonawca przenosi na Zamawiającego, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1, na polach eksploatacji, o których mowa w ust. 3, autorskie prawa majątkowe do wszelkich Utworów oraz prawa zależne - zezwala Zamawiającemu na dokonywanie modyfikacji i opracowań Utworów oraz korzystanie z tych opracowań i rozporządzanie opracowaniami Utworów, sporządzanie opracowań baz danych, a ponadto przenosi na Zamawiającego prawo do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich. Wykonawca zobowiązuje się w ramach wynagrodzenia określonego w § 7 ust. 1, do niewykonywania przysługujących mu autorskich praw osobistych do Utworów.
3. Przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych oraz praw zależnych do Utworów, następuje z dniem podpisania odpowiedniego Protokołu Odbioru danego Utworu (Produktu), bez ograniczeń co do terytorium, czasu oraz liczby egzemplarzy w zakresie wskazanych poniżej pól eksploatacji:
 - 1) utrwalanie poprzez wprowadzanie do pamięci i serwerów sieci komputerowych oraz zwielokrotnianie dowolną techniką;
 - 2) publiczne wystawianie, wyświetlanie, udostępnianie;
 - 3) publikowanie w całości lub w części;
 - 4) wykorzystywanie w materiałach wydawniczych oraz we wszelkiego rodzaju mediach audiowizualnych i komputerowych, zamieszczanie w sieci Internet;
 - 5) tworzenie nowych wersji i adaptacji (tłumaczenie, przystosowanie, zmianę układu lub jakiegokolwiek inne zmiany);

- 6) wprowadzenie do obrotu (zarówno oryginału jak i egzemplarzy), najem i użyczenie egzemplarzy w całości lub części;
 - 7) publikację i rozpowszechnianie w całości lub w części za pomocą wizji lub fonii przewodowej albo bezprzewodowej przez stację naziemną, nadawanie za pośrednictwem satelity, równoległe i integralne nadawanie wyników prac przez inną organizację radiową bądź telewizyjną, transmisję komputerową (sieć szerokiego dostępu, Internet) łącznie z utrwalaniem w pamięci RAM oraz zezwaniem na tworzenie i nadawanie kompilacji;
 - 8) wprowadzenie (w tym zlecenie wprowadzenia osobom trzecim) dowolnych zmian w utworach, w tym: przystosowania, dokonania zmian układu, sporządzania wyciągów, streszczeń, skrótów, dokonywanie aktualizacji, łączenie z innymi utworami oraz tłumaczenie – w odniesieniu do całości lub części;
 - 9) w odniesieniu do utworów zmienionych zgodnie z pkt 5 i 8 - trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnienie w całości lub części dowolną techniką i w dowolnej formie;
 - 10) wykorzystywanie Utworów (Produktów) w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego;
 - 11) udostępnianie w taki sposób i takiej formie, żeby każdy miał dostęp do dokumentacji w czasie przez siebie wybranym, np. poprzez Internet;
 - 12) przekazywanie z uprawnieniem do korzystania z utworów przez wszystkie jednostki podległe i nadzorowane przez Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej na ww. polach eksploatacji.
4. Wykonawca zezwala Zamawiającemu na używanie do celów promocyjnych badań nazwy firmy Wykonawcy.
 5. Równocześnie z nabyciem autorskich praw majątkowych do utworów Zamawiający nabywa własność wszystkich egzemplarzy i nośników, na których utwory zostały utrwalone, w ramach wynagrodzenia o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy.
 6. Wykonawca zobowiązuje się, że wykonując umowę będzie przestrzegał przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych i nie naruszy praw majątkowych osób trzecich, a utwory przekaże Zamawiającemu w stanie wolnym od obciążeń prawami tych osób.
 7. W przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń opartych na zarzucie, że korzystanie z Utworów lub Produktów uzyskanych przez Zamawiającego na podstawie niniejszej Umowy przez Zamawiającego lub jego następców prawnych narusza prawa własności intelektualnej przysługujące tym osobom, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o takich roszczeniach, a Wykonawca podejmie niezbędne działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym wszystkie koszty. W szczególności, w przypadku wytoczenia w związku z tym przeciwko Zamawiającemu lub jego następcy prawnemu powództwa z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej, Wykonawca przystąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie koszty i odszkodowania, w tym koszty obsługi prawnej zasądzone od Zamawiającego lub jego następców prawnych.

§ 5

Odbiór

1. Odbiór całego Przedmiotu Umowy nastąpi poprzez podpisanie Końcowego Protokołu Odbioru. Protokół Odbioru Końcowego zostanie podpisany przez Strony na podstawie wszystkich podpisanych przez Strony Protokołów Odbioru Etapu.
2. Przygotowane przez Wykonawcę Produkty: wstępna metodologia badania, ostateczna metodologia badania wraz z modyfikacją, raporty końcowe, prezentacja multimedialna będą podlegały odbiorowi Zamawiającego zgodnie z procedurami i terminami wskazanymi w Harmonogramie Prac i wymagają każdorazowo sporządzenia Protokołu Odbioru Etapu.
3. Przez nienależyte wykonanie etapu Przedmiotu Umowy rozumie się w szczególności:
 - 1) niezastosowanie się przez Wykonawcę do wszystkich wymogów określonych w OPU;
 - 2) wykonanie etapu Przedmiotu Umowy w sposób niezgodny ze złożoną ofertą, stanowiącą Załącznik nr 3 do Umowy i zapisami Umowy;
 - 3) nieuwzględnienie zgłoszonych przez Zamawiającego uwag w trakcie procedury odbioru, opisanej w Załączniku nr 1b do Umowy.
4. Strony uzgadniają, że w razie uchylania się przez Wykonawcę od podpisania i dostarczenia do Zamawiającego odpowiedniego Protokołu Odbioru w terminie 5 dni od dnia jego otrzymania, Zamawiający może z upływem tego terminu uznać treść sporządzonego przez siebie Protokołu Odbioru za zaakceptowaną przez Wykonawcę.

§ 6

Przedstawiciele Stron

1. Za uzgodnienia i czynności wynikające lub mogące wyniknąć w związku z wykonywaniem Umowy oraz za nadzór nad jej realizacją – ze strony Zamawiającego – odpowiada Dyrektor Departamentu Poboru Podatków w Ministerstwie Finansów.
2. Do bieżącej współpracy w zakresie wykonywania niniejszej Umowy, w tym do podpisywania Protokołu Odbioru Etapu/Końcowego, upoważnione są następujące osoby:
 - 1) po stronie Zamawiającego:
 - a), tel. e-mail:
 - 2) po stronie Wykonawcy:
 - a), tel. e-mail:

z tym, że każda ze Stron może zmienić osoby upoważnione w formie oświadczenia przesłanego drugiej Stronie w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. Korespondencja w formie pisemnej związana z Umową będzie kierowana do Zamawiającego na adres: Ministerstwo Finansów ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa, a do Wykonawcy na adres: Wszelkie zmiany adresu Strony wymagają zawiadomienia drugiej Strony pod rygorem uznania korespondencji wysłanej na dotychczasowy adres za skutecznie doręczone.

§ 7

Zapłata wynagrodzenia

1. Całkowite wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji Przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 Umowy wynosi złotych brutto (słownie:)
(zgodnie z ofertą Wykonawcy).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, płatne będzie w 4 częściach z dołu, po zakończeniu każdego z 4 etapów, o których mowa w Harmonogramie Prac:
 - 1) pierwsza część za realizację Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2021 roku w wysokości złotych brutto (słownie:)
(słownie:)
(zgodnie z ofertą Wykonawcy);
 - 2) druga część za realizację Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2021 roku w wysokości złotych brutto (słownie:)
(słownie:)
(zgodnie z ofertą Wykonawcy);
 - 3) trzecia część za realizację Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2022 roku w wysokości złotych brutto (słownie:)
(słownie:)
(zgodnie z ofertą Wykonawcy);
 - 4) czwarta część za realizację Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2022 roku w wysokości złotych brutto (słownie:)
(słownie:)
(zgodnie z ofertą Wykonawcy).
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszystkie koszty związane z wykonaniem Umowy oraz wynikające z przepisów prawa, w tym w szczególności: opłaty, wydatki Wykonawcy, a także podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT), jeśli jest należny, przeniesienie autorskich praw majątkowych oraz dokonanie modyfikacji ostatecznej metodologii badania. Wykonawcy nie przysługuje jakiegokolwiek wynagrodzenie dodatkowe za realizację Przedmiotu Umowy.
4. Zapłata wynagrodzenia za wykonanie Umowy nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionych faktur VAT i podpisanych bez zastrzeżeń odpowiednich Protokołów Odbioru Etapu/Końcowego. Podstawą do wystawienia faktury VAT będzie odpowiedni Protokół Odbioru Etapu/Końcowego podpisany przez obie Strony Umowy bez zastrzeżeń.
5. Zapłata wynagrodzenia będzie następowała przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
6. Dniem zapłaty wynagrodzenia jest dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
7. Faktura musi być wystawiona na Ministerstwo Finansów, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa, NIP 526-025-02-74.
8. Zamawiający oświadcza, że jest zarejestrowany i posiada konto na Platformie Elektronicznego Fakturowania (dalej „PEF”) prowadzonej przez brokera Infinite IT Solutions pod numerem adresu PEF: 526 025 02 74, rodzaj adresu PEF: NIP, w celu otrzymywania od Wykonawcy ustrukturyzowanych faktur elektronicznych oraz innych ustrukturyzowanych dokumentów elektronicznych.
9. W ustrukturyzowanej fakturze elektronicznej Wykonawca zobowiązany jest zawrzeć elementy wymagane ustawą o podatku od towarów i usług oraz dodatkowo podać informację dotyczącą odbiorcy płatności oraz wskazać umowę zamówienia publicznego, którego faktura dotyczy.

10. W innym ustrukturyzowanym dokumencie elektronicznym Wykonawca zobowiązany jest do wskazania umowy zamówienia publicznego lub ustrukturyzowanej faktury elektronicznej, których dokument dotyczy. Inny ustrukturyzowany dokument elektroniczny musi spełniać wymagania umożliwiające jego przesyłanie za pośrednictwem PEF.
11. Jeżeli Wykonawca będzie korzystał z PEF, zobowiązany będzie do podania Zamawiającemu informacji o swojej rejestracji na Platformie Elektronicznego Fakturowania (dalej „PEF”) w celu wysyłania Zamawiającemu ustrukturyzowanych faktur elektronicznych oraz innych ustrukturyzowanych dokumentów elektronicznych (zwane dalej „e-Dokumenty”).
12. Za datę otrzymania e-Dokumentu przez Zamawiającego, uważa się datę wpływu e-Dokumentu na PEF.

§ 8

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca oświadcza, że przed zawarciem Umowy wniósł skutecznie na rzecz Zamawiającego zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, zwane dalej w Umowie Zabezpieczeniem, w wysokości 5% wynagrodzenia umownego, określonego w § 7 ust. 1 Umowy, czyli kwotę: złotych, (słownie: zdeponowane w formie/wpłaconą w pieniądzu.
2. Zabezpieczenie służy do pokrycia roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
3. Zamawiający zwróci Zabezpieczenie w terminie 30 dni od dnia podpisania bez zastrzeżeń ostatniego Protokołu Odbioru.
4. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia Zabezpieczenia w gwarancjach bankowych lub ubezpieczeniowych, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa będzie nieodwołalna, bezwarunkowa, płatna na każde pierwsze żądanie Zamawiającego.
5. W przypadku nieprzedłużenia lub niewniesienia nowego Zabezpieczenia najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowego Zabezpieczenia wniesionego w innej formie niż w pieniądzu, Zamawiający zmienia formę na zabezpieczenie w pieniądzu, przez wypłatę kwoty z dotychczasowego Zabezpieczenia.
6. Wypłata, o której mowa w ust. 5, następuje nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego Zabezpieczenia.
7. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na bezpośrednie potrącenie przez Zamawiającego z Zabezpieczenia wszelkich należności powstałych w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
8. W przypadku, gdy Wykonawca wniesie Zabezpieczenie w pieniądzu, Zamawiający zobowiązuje się do zwrotu Zabezpieczenia wraz z odsetkami wynikającymi z Umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszonego o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.

§ 9

Kary umowne

1. W przypadku wypowiedzenia/rozwiązania/odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20 % wynagrodzenia Wykonawcy brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1, przy czym w przypadku wypowiedzenia/odstąpienia od Umowy w części – w wysokości 20% wynagrodzenia brutto przypadającego za część, od której następuje odstąpienie/rozwiązanie/wypowiedzenie.
2. W przypadku wypowiedzenia/rozwiązania/odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po jego stronie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia Wykonawcy brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1, przy czym w przypadku wypowiedzenia/odstąpienia od Umowy w części – w wysokości 20% wynagrodzenia brutto przypadającego za część, od której następuje odstąpienie/rozwiązanie/wypowiedzenie.
3. W przypadku zwłoki w realizacji któregośkolwiek terminu wskazanego w kolumnie pn. „Ostateczny termin realizacji etapu (tygodnie robocze)” w Harmonogramie Prac, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, chyba że przyczyna zwłoki leży po stronie Zamawiającego.
4. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę lub jakąkolwiek osobę, z pomocą której Wykonawca wykonuje Umowę, zasad lub obowiązków zachowania poufności, o których mowa w § 13, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1, za każdy przypadek naruszenia.
5. W przypadku niez uzyskania zgody Zamawiającego, o której mowa w § 3 ust. 13 pkt 3 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1.
6. Zapłata kar, z zastrzeżeniem ustępów 1 i 2, nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku wykonania Umowy.
7. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 100% wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1.
8. Jeżeli zapłata kary umownej nie pokryje całej szkody poniesionej przez Zamawiającego, może on dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowań przewyższających zastrzeżone na jego rzecz kary umowne.
9. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie obowiązują niezależnie od siebie, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku wypowiedzenia/rozwiązania/odstąpienia od Umowy, możliwe jest naliczenie wyłącznie kary przewidzianej na wypadek wypowiedzenia/rozwiązania/odstąpienia od Umowy
10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość, a Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy lub zaspokojenia z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy bez konieczności odrębnego wzywania Wykonawcy do ich zapłaty. Potrącenia dokonuje się przez złożenie oświadczenia skierowanego do Strony.

§ 10

Podwykonawstwo

1. Zamawiający wyraża zgodę na korzystanie przez Wykonawcę z usług Podwykonawców w realizacji Umowy.

2. Powierzenie wykonania części Umowy przez Podwykonawcę, wymaga każdorazowo zawiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej.
3. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego w formie pisemnej o każdej zmianie danych dotyczących Podwykonawców, jak również o ewentualnych nowych Podwykonawcach, którym zamierza powierzyć prace w ramach realizacji Umowy.
4. Informacja o zmianie danych dotyczących Podwykonawców powinna zostać przekazana Zamawiającemu w terminie pięciu dni roboczych.
5. Informacja o zamiarze powierzenia prac nowemu Podwykonawcy powinna zostać przekazana Zamawiającemu nie później niż na 7 dni roboczych przed planowanym powierzeniem mu realizacji prac.
6. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z Podwykonawcą, o udziale którego w wykonaniu Umowy nie uzyskał informacji, do czasu przekazania przez Wykonawcę niezbędnych danych, a opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z takim Podwykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.
7. Jeżeli Wykonawca zrezygnuje z posługiwania się Podwykonawcą, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, to jest zobowiązany do wykazania Zamawiającemu, że nowy Podwykonawca samodzielnie spełnia warunki i kryteria postawione w postępowaniu poprzedzającym zawarcie Umowy w stopniu nie mniejszym niż Podwykonawca dotychczasowy. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z Podwykonawcą, co do którego Wykonawca nie wykazał spełnienia warunków lub kryteriów, do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia, a opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z takim Podwykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.
8. Jeżeli Wykonawca rezygnuje z posługiwania się Podwykonawcą, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, to jest zobowiązany do wykazania Zamawiającemu, że Wykonawca samodzielnie spełnia warunki i kryteria postawione w postępowaniu poprzedzającym zawarcie Umowy w stopniu nie mniejszym, niż Podwykonawca, z którego Wykonawca rezygnuje. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z Wykonawcą, jeśli nie wykazał samodzielnego spełnienia warunków lub kryteriów do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia lub wskazania innego Podwykonawcy i wykazania spełnienia przez niego tych warunków lub kryteriów, a opóźnienie w wykonywaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z Wykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.
9. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechanie Podwykonawcy jak za działania własne.
10. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez Podwykonawcę części Umowy upoważnia Zamawiającego do żądania od Wykonawcy odsunięcia Podwykonawcy od realizacji Umowy w sposób stały lub czasowy.

§ 11

Odstąpienie od Umowy

1. Zamawiający może wypowiedzieć lub odstąpić od części lub całości Umowy na zasadach określonych w Umowie, przepisach kodeksu cywilnego lub przepisach ustawy – Prawo zamówień publicznych.

2. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpić od Umowy w całości lub w części, według wyboru Zamawiającego, gdy:
 - 1) zwłoka w realizacji któregokolwiek z Ostatecznych terminów realizacji etapu, o których mowa w Harmonogramie Prac, wyniesie więcej niż 10 dni roboczych, chyba że przyczyny zwłoki leżą po stronie Zamawiającego;
 - 2) Wykonawca nie jest w stanie usunąć lub nie zdoła usunąć w wyznaczonym przez Zamawiającego lub określonym Umową terminie wad przedstawionego do odbioru Przedmiotu Umowy/etapu;
 - 3) Wykonawca nienależycie wykonuje Umowę, w szczególności nie stosuje się do uwag Zamawiającego lub narusza inne postanowienia Umowy i w przypadku gdy po upływie 7 dni od wezwania przez Zamawiającego do zaniechania przez Wykonawcę naruszeń postanowień Umowy i usunięcia ewentualnych skutków naruszeń, Wykonawca nie zastosuje się do wezwania
3. Ponadto, Zamawiający może odstąpić od Umowy:
 - 1) w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu 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 państwa lub bezpieczeństwu publicznemu;
 - 2) jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
 - a) dokonano zmiany Umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 ustawy Pzp,
 - b) wykonawca w chwili zawarcia Umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 ustawy Pzp,
 - c) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że Rzeczpospolita Polska uchybiła zobowiązaniom, które ciążyą na niej na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE, dyrektywy 2014/25/UE i dyrektywy 2009/81/WE, z uwagi na to, że zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem prawa Unii Europejskiej.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 2 lit. a, Zamawiający odstępuje od Umowy w części, której zmiana dotyczy.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 2-3, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
6. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 2-3, Zamawiający może wykonać w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach, o których mowa w ust. 2-3.
7. Wypowiedzenie lub odstąpienie Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności i wymaga uzasadnienia.
8. W przypadku wypowiedzenia, odstąpienia od Umowy Zamawiający nie traci uprawnienia do naliczania należnych mu z tego tytułu kar umownych.
9. W przypadku odstąpienia od Umowy:

- 1) Strony zobowiązują w terminie 7 dni od dnia odstąpienia do sporządzenia protokołu, który będzie stwierdzał stan realizacji przedmiotu Umowy do dnia odstąpienia;
- 2) wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona przez Strony proporcjonalnie na podstawie stwierdzonego protokołem zakresu wykonanego przedmiotu Umowy, o ile będzie on miał dla Zamawiającego wartość i znaczenie;
- 3) § 4 stosuje się odpowiednio.

§ 12

Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiany treści Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, dopuszczalne są na warunkach określonych w art. 455 ustawy Pzp.
3. Stosownie do art. 455 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia zmian w razie zaistnienia następujących okoliczności i w poniższym zakresie:
 - 1) niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego lub jest konieczna w celu prawidłowego wykonania Umowy;
 - 2) w przypadku konieczności dostosowywania elementów zamówienia do zasad wiedzy technicznej, gdy zmiany są korzystne dla Zamawiającego, a nie można było takiej zmiany przewidzieć przed zawarciem Umowy;
 - 3) zakresu przedmiotu Umowy w obszarze wymagań funkcjonalnych lub niefunkcjonalnych, jeżeli rezygnacja z danego wymagania lub zastąpienie go innym, spowoduje zoptymalizowane dopasowanie przedmiotu umowy do potrzeb Zamawiającego, Zamawiający dopuszcza wprowadzenie odpowiednich zmian uwzględniających stwierdzone przyczyny techniczne, polegających w szczególności na modyfikacji wymagań Zamawiającego lub zmianie sposobu ich realizacji;
 - 4) niezbędna jest zmiana terminu/terminów realizacji Umowy w przypadku zaistnienia okoliczności lub zdarzeń uniemożliwiających realizację Umowy w wyznaczonym terminie, na które Strony nie miały wpływu;
 - 5) konieczności zmiany poszczególnych terminów realizacji Umowy, w tym terminu o którym mowa w § 2 ust. 1 Umowy w sytuacji, gdy z przyczyn związanych z procedurą udzielania przedmiotowego zamówienia, Umowa w sprawie przedmiotowego zamówienia zostanie zawarta w terminie uniemożliwiającym realizację Umowy w pierwotnych terminach/terminie;
 - 6) w zakresie zmniejszenia wynagrodzenia Wykonawcy i zasad płatności tego wynagrodzenia w sytuacji, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub zmiany te są korzystne dla Zamawiającego, w szczególności w przypadku zmniejszenia zakresu przedmiotu Umowy;

- 7) w przypadku zaistnienia siły wyższej Strony są uprawnione do dokonania zmiany sposobu wykonania poszczególnych obowiązków wynikających z Umowy, która to zmiana Umowy może nastąpić w zakresie, w jakim będzie to konieczne dla zapewnienia prawidłowego i terminowego wykonywania umowy w zaistniałej sytuacji spowodowanej siłą wyższą;
 - 8) w przypadku zmiany przepisów prawa lub wydania przez odpowiednie organy nowych wytycznych lub interpretacji dotyczących stosowania przepisów prawa, opublikowanych w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, Dzienniku Ustaw, Monitorze Polskim, Dzienniku Urzędowym odpowiedniego ministra lub innych oficjalnych publikatorach, w zakresie w jakim zmiana przepisów prawa lub wydane wytyczne lub interpretacje wymagają zmiany sposobu realizacji Umowy, w tym mogą wymagać zmiany zakresu świadczeń Wykonawcy określonych w Umowie.
4. Wszelkie zmiany, zarówno istotne, które wraz z warunkami ich wprowadzenia zostały przewidziane Umową lub których wprowadzenie możliwe jest zgodnie z przepisami prawa, jak i nieistotne będą udokumentowane w ramach procedury kontroli zmian. Procedura ta zostaje rozpoczęta przez zgłoszenie drugiej Stronie wniosku o dokonanie zmiany. Wniosek o dokonanie zmiany musi zostać zgłoszony w formie pisemnej.
 5. W przypadku złożenia przez Stronę wniosku o dokonanie zmiany druga Strona w terminie do 7 dni od dnia otrzymania wniosku przygotowuje swoje stanowisko w zakresie proponowanej zmiany.
 6. Wniosek o zmianę powinien zawierać opis proponowanej zmiany wraz z uzasadnieniem jej celowości.
 7. W przypadku zgłoszenia kilku wniosków należy określić ich priorytet.
 8. Zaakceptowany przez przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego wniosek o dokonanie zmiany stanowi podstawę do dokonania zmiany Umowy poprzez zawarcie stosownego aneksu do Umowy, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przez upoważnionych reprezentantów Stron.
 9. Złożenie i zaakceptowanie wniosku o dokonanie zmiany Umowy nie kreuje roszczenia Wykonawcy o zmianę Umowy.
 10. Zmiany Umowy nie stanowią w szczególności zmiany: nazw / określeń Stron, siedziby Stron, numerów kont bankowych Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację Przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy oraz Zamawiającego.

§ 13

Zachowanie poufności

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich informacji technicznych, technologicznych, prawnych i organizacyjnych, oraz innych informacji Zamawiającego uzyskanych w trakcie wykonywania Umowy niezależnie od formy pozyskania tych informacji i ich źródła.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystania informacji jedynie w celach określonych ustaleniami Umowy oraz wynikającymi z obowiązujących uregulowań prawnych.

3. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych kroków dla zapewnienia, że żaden pracownik Wykonawcy/osoba którą dysponuje Wykonawca otrzymujący powyższe informacje nie ujawni tych informacji, zarówno w całości, jak i w części osobom lub firmom trzecim bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązuje się do ujawnienia informacji jedynie tym osobom, którym będą one niezbędne do wykonywania powierzonych im czynności służbowych i tylko w zakresie, w jakim osoba musi mieć do nich dostęp dla celów realizacji zadania wynikającego z tytułu realizacji Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do niekopiowania, niepowielania, ani w jakikolwiek inny sposób nierozpowszechniania jakiegokolwiek części określonych informacji z wyjątkiem uzasadnionej potrzeby do celów związanych z realizacją Umowy po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody od Zamawiającego, którego informacja lub źródło informacji dotyczy.
6. Obowiązek zachowania w poufności powyższych informacji przez Wykonawcę obowiązuje także po ustaniu Umowy bez ograniczenia w czasie.
7. Wymogi zawarte w ust. 1 do 6 niniejszego paragrafu nie będą miały zastosowania odnośnie jakiegokolwiek informacji przekazanej przez Zamawiającego, która:
 - 1) jest opublikowana, znana i oficjalnie podana do publicznej wiadomości;
 - 2) została prawnie przekazana przez osobę trzecią;
 - 3) zostanie ujawniona za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego.
8. Zachowanie w poufności nie dotyczy informacji dostępnych publicznie, o których mowa w Ustawie o dostępie do informacji publicznej z dnia 6 września 2001 r.

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego powierzyć wykonania Umowy osobie trzeciej ani przenieść na osobę trzecią wierzytelności przysługującej mu do Zamawiającego.
2. Do spraw nieuregulowanych mają zastosowanie w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo zamówień publicznych.
3. Strony Umowy podejmą w dobrej wierze wysiłek w celu rozwiązania wszelkich sporów powstałych pomiędzy Stronami, które wynikły w związku z realizacją Umowy lub jej interpretacją. O ile rozwiązanie sporu nie powiedzie się, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowa sporządzona została w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jednym dla Wykonawcy, dwóch dla Zamawiającego. / Umowa została sporządzona w postaci elektronicznej. Datą zawarcia Umowy jest data złożenia podpisu przez ostatnią ze Stron. *(właściwa forma zostanie wskazana przed zawarciem Umowy).*
5. Integralną część Umowy stanowią następujące załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1 – Opis Przedmiotu Umowy;
 - 2) Załącznik nr 1a – Wykaz osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji Umowy;
 - 3) Załącznik nr 1 b – Harmonogram Prac;
 - 4) Załącznik nr 2 – Protokół Odbioru Etapu/Protokół Odbioru Końcowego;

- 5) Załącznik nr 3 – kopia Oferty Wykonawcy;
- 6) Załącznik nr 4 - Klauzula informacyjna Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej.

.....

ZAMAWIAJĄCY

.....

WYKONAWCA

OPIS PRZEDMIOTU UMOWY

1. Tło i kontekst badań

Zgodnie z zarządzeniem Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z 23 grudnia 2020 w sprawie określenia Kierunków działania i rozwoju Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) na lata 2021–2024, klientocentriczność jest jednym z 4 głównych kierunków działań i rozwoju KAS.

Natomiast stworzenie nowoczesnej, przyjaznej, bezpiecznej i wielokanałowej obsługi podatnika jest jednym z filarów klientocentriczności w Krajowej Administracji Skarbowej (KAS).

W związku z powyższym jednym z celów krótkoterminowych KAS jest opracowanie i wdrożenie nowoczesnych oraz wynikających z potrzeb klientów standardów obsługi telefonicznej i bezpośredniej we wszystkich urzędach skarbowych w kraju.

Celem długoterminowym jest obiektywny pomiar jakości obsługi klientów w urzędach skarbowych, przekazywanie informacji zwrotnej do urzędów i ewentualna modyfikacja wprowadzonych standardów.

Miesięcznie pracownicy urzędów skarbowych w Polsce obsługują bezpośrednio około 500 tys. klientów oraz odbierają i wykonują łącznie ok. 4,5 mln. rozmów telefonicznych z podatnikami.

W całym kraju znajduje się 380 urzędów skarbowych, których praca jest nadzorowana bezpośrednio przez 16 Izb Administracji Skarbowej, których terytorialny zakres wpływu odpowiada podziałowi administracyjnemu Polski na 16 województw.

Dodatkowo bardzo ważnym kanałem obsługi telefonicznej podatników jest Call Center Krajowej Informacji Skarbowej (KIS).

W celu realizacji powyższych oczekiwań Zamawiający poszukuje zewnętrznego partnera badawczego, który w profesjonalny sposób przeprowadzi serie Badań jakościowych.

2. Cele badań

- Zbadanie aktualnych doświadczeń i oczekiwań klientów związanych z obsługą bezpośrednią i telefoniczną w urzędach skarbowych.
- Zbadanie aktualnych doświadczeń i oczekiwań klientów związanych z obsługą telefoniczną świadczoną przez Call Center KIS Krajowej Informacji Skarbowej.
- Potwierdzenie i doprecyzowanie mapy podróży klienta dla 3 wybranych usług w obsłudze bezpośredniej i telefonicznej. Pierwsze wersje map zostaną przygotowane podczas warsztatów z pracownikami urzędów skarbowych.

- Przygotowanie map empatii klientów dla obsługi bezpośredniej i telefonicznej. Pierwsze wersje map zostaną przygotowane podczas warsztatów z pracownikami urzędów skarbowych.
- W 2. fazie badania – jakościowe testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej przed ich finalnym wdrożeniem w urzędach i w KIS.

3. Metodologia badań

Badanie Jakościowe 1. faza – mapy podróży i empatii klientów

Badanie w 2021 roku

14 FGI's online. Czas trwania ok. 120 min. 4-6 respondentów na 1 FGI.

Struktura FGI's:

- 4 FGI's z klientami indywidualnymi, którzy w ciągu ostatnich 3 miesięcy dzwonili przynajmniej raz do urzędu skarbowego i odbyli przynajmniej jedną wizytę w urzędzie skarbowym związaną z załatwieniem sprawy, która dotyczyła podatku majątkowego (darowizna, spadek). W ciągu kwartału wszystkie urzędy skarbowe w Polsce obsługują ok. 300 tys. klientów, którzy załatwiają sprawy związane z podatkiem majątkowym (darowizna, spadek).
- 2 FGI's z mikroprzedsiębiorcami (zatrudniającymi max. 10 osób łącznie ze sobą), którzy osobiście w ciągu ostatnich 3 miesięcy dzwonili przynajmniej raz do urzędu skarbowego i odbyli przynajmniej jedną wizytę w urzędzie skarbowym związaną z załatwieniem sprawy dotyczącej podatku dochodowego.
- 2 FGI's z klientami indywidualnymi, którzy osobiście w ciągu ostatnich 3 miesięcy dzwonili przynajmniej raz do urzędu skarbowego i odbyli przynajmniej jedną wizytę w urzędzie skarbowym związaną z załatwieniem sprawy dotyczącej podatku dochodowego.
W ciągu kwartału wszystkie urzędy skarbowe w Polsce obsługują ok. 240 tys. klientów, którzy załatwiają sprawy związane z podatkiem dochodowym.
- 2 FGI's z mikro – przedsiębiorcami (zatrudniającymi max. 10 osób łącznie ze sobą), którzy osobiście w ciągu ostatnich 3 miesięcy dzwonili przynajmniej raz do urzędu skarbowego i odbyli przynajmniej jedną wizytę w urzędzie skarbowym związaną z załatwieniem sprawy, która dotyczyła podatku akcyzowego. Najczęściej w tej grupie przedsiębiorców znajdują się osoby, które zawodowo zajmują się importem samochodów osobowych, dostawczych i ciężarowych (właściciele komisów samochodowych). W ciągu kwartału wszystkie urzędy skarbowe w Polsce obsługują ok. 45 tys. klientów, którzy załatwiają sprawy związane z akcyzą.
- 4 FGI z osobami, które dzwoniły w ciągu ostatnich 2 miesięcy do Call Center KIS (bazę z co najmniej z 10 - krotnie większą niż zakładana liczbą potencjalnych respondentów)

dostarczy Zamawiający). 2 FGI's z klientami indywidualnymi i 2 FGI's z mikro – przedsiębiorcami.

Dobry mix płci, wieku i wykształcenia na każdym FGI.

Lokalizacja:

6 FGI's z badanymi z miast 500+ tys. mieszkańców, 4 FGI's z badanymi z miast 100-200 tys. mieszkańców, 4 FGI's z badanymi z miast do 100 tys. mieszkańców.

Badanie w 2022 roku

14 FGI's online. Czas trwania ok. 120 min. 4-6 respondentów na 1 FGI.

Struktura i lokalizacja – lustrzane odbicie badań w 2021 roku.

Badanie Jakościowe 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi

Badanie w 2021 roku

14 FGI's online. Czas trwania ok 120 min. 4-6 respondentów na 1 FGI

Struktura i lokalizacja – lustrzane odbicie fazy 1.

Badanie w 2022 roku

14 FGI's online. Czas trwania ok 120 min. 4-6 respondentów na 1 FGI

Struktura i lokalizacja – lustrzane odbicie fazy 1.

4. Zadania Wykonawcy:

Badanie jakościowe:

- Przygotowanie narzędzi badawczych (kwestionariuszy rekrutacyjnych i scenariuszy dyskusji wg jasnych wytycznych Zamawiającego)
- Rekrutacja i wynagrodzenie badanych
- Moderowanie FGI's
- Zapewnienie transmisji online każdego FGI
- Przygotowanie transkrypcji z każdego FGI
- Przygotowanie raportu w formacie Power Point – tezy i wnioski poparte licznymi cytatami wypowiedzi badanych.
- Przygotowanie w atrakcyjnej formie graficznej szczegółowych map podróży i empatii jako załączników do raportu.
- Przedstawienie wyników badania w formie prezentacji multimedialnej w formacie Power Point.

5.Zadania Zamawiającego:

Badanie jakościowe:

- 1) Konsultacja narzędzi badawczych,
- 2) Udział online w FGI's ,
- 3) Przygotowanie wstępnych wersji map podróży i empatii klientów,
- 4) Przygotowanie do testowania 2-3 wersji standardów obsługi klienta.

**WYKAZ OSÓB SKIEROWANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ DO REALIZACJI
UMOWY**

(uzupełniony na podstawie oferty)

Badania jakościowe

Nazwa stanowiska	Doświadczenie	Imię i nazwisko
Kierownik projektu		
Specjalista ds. badań jakościowych		
Specjalista ds. badań jakościowych		

.....
(data i podpis Wykonawcy)

Harmonogram Prac

Lp.	Nazwa etapu	Procedura uzgodnień i odbioru etapu (dni robocze)	Ostateczny termin realizacji etapu (tygodnie robocze)
1	Przeprowadzenie Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2021 roku	<p>Wykonawca przekaże Zamawiającemu metodologię badania nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia zawarcia Umowy. Zamawiający zaakceptuje Produkt lub zgłosi uwagi w terminie do 5 dni od dnia jego otrzymania.</p> <p>Wykonawca wprowadzi poprawki w terminie 5 dni od dnia zgłoszenia uwag przez Zamawiającego.</p> <p>Zamawiający ponownie zweryfikuje Produkt w terminie nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania.</p> <p>Wykonawca przekaże raport podsumowujący badanie z mapami empatii i podróży klientów nie dłużej niż w ciągu 15 dni od zakończenia przeprowadzania badania. Zamawiający zaakceptuje Produkt lub zgłosi uwagi w terminie do 5 dni od otrzymania.</p> <p>Wykonawca wprowadzi poprawki w terminie 5 dni od dnia zgłoszenia uwag przez zamawiającego.</p> <p>Zamawiający ponownie zweryfikuje Produkt w terminie nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania.</p> <p>Wykonawca przeprowadzi prezentacje wyników badania nie dłużej niż w ciągu 10 dni od dnia akceptacji raportu przez Zamawiającego.</p>	8 tygodni od dnia akceptacji metodologii badania przez Zamawiającego
2	Przeprowadzenie Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2021 roku	<p>Wykonawca przekaże Zamawiającemu wstępną metodologię badania nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia rozpoczęcia prac nad 2. fazą badania. Zamawiający zaakceptuje Produkt lub zgłosi uwagi nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania. Zamawiający ponownie zweryfikuje Produkt nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania.</p> <p>Wykonawca przekaże raport podsumowujący badanie z mapami</p>	8 tygodni od dnia akceptacji metodologii badania przez Zamawiającego

		<p>empatii i podróży klientów nie dłużej niż w ciągu 15 dni od zakończenia przeprowadzania badania.</p> <p>Zamawiający zaakceptuje Produkt lub zgłosi uwagi w terminie nie dłużej niż w ciągu 5 dni od otrzymania. Zamawiający ponownie zweryfikuje Produkt nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania.</p> <p>Wykonawca przeprowadzi prezentacje wyników badania nie dłużej niż w ciągu 10 dni od dnia akceptacji raportu przez Zamawiającego.</p>	
3	Przeprowadzenie Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2022 roku	<p>Wykonawca przekaze Zamawiającemu wstępną metodologię badania nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia rozpoczęcia prac nad 1. fazą mapy podróży i empatii klientów w 2022 roku. Zamawiający zaakceptuje Produkt lub zgłosi uwagi nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania. Zamawiający ponownie zweryfikuje Produkt nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania.</p> <p>Wykonawca przekaze raport podsumowujący badanie z mapami empatii i podróży klientów nie dłużej niż w ciągu 15 dni od zakończenia przeprowadzania badania.</p> <p>Zamawiający zaakceptuje Produkt lub zgłosi uwagi nie dłużej niż w ciągu 5 dni od otrzymania.</p> <p>Zamawiający ponownie zweryfikuje Produkt w terminie 5 dni od dnia jego otrzymania.</p> <p>Wykonawca przeprowadzi prezentacje wyników badania nie dłużej niż w ciągu 10 dni od dnia akceptacji raportu przez Zamawiającego.</p>	8 tygodni od dnia akceptacji metodologii badania przez Zamawiającego
4	Przeprowadzenie Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2022 roku	<p>Wykonawca przekaze Zamawiającemu wstępną metodologię badania nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia rozpoczęcia prac nad 2. fazą – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2022 roku. Zamawiający zaakceptuje Produkt lub zgłosi uwagi nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania. Zamawiający ponownie zweryfikuje Produkt nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania.</p>	8 tygodni od dnia akceptacji metodologii badania przez Zamawiającego

		<p>Wykonawca prześle raport podsumowujący badanie z mapami empatii i podróży klientów nie dłużej niż w ciągu 15 dni od zakończenia przeprowadzania badania.</p> <p>Zamawiający zaakceptuje Produkt lub zgłosi uwagi w terminie nie dłużej niż w ciągu 5 dni od otrzymania. Zamawiający ponownie zweryfikuje Produkt nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania.</p> <p>Wykonawca przeprowadzi prezentację wyników badania nie dłużej niż w ciągu 10 dni od dnia akceptacji raportu przez Zamawiającego.</p>	
--	--	---	--

Protokół Odbioru Etapu/ Odbioru Końcowego

Data przekazania produktu:	
Za Wykonawcę	
Za Zamawiającego	

Produkt/Produkty spełnia/ją warunki odbioru/nie spełnia/ją warunków odbioru⁽¹⁾

Zastrzeżenia:

.....

⁽¹⁾ - wypełnia się w przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego

Przedmiot Umowy w zakresie objętym odbiorem został wykonany w terminie /nie został wykonany w terminie*

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Zgodnie z Umową wykonanie przedmiotu Umowy objętego niniejszym odbiorem powinno nastąpić do dnia 2. Faktyczne wykonanie przedmiotu Umowy objętego niniejszym odbiorem nastąpiło w dniu..... |
|---|

W imieniu Zamawiającego

.....

W imieniu Wykonawcy

.....

¹ niepotrzebne skreślić

kopia Oferty Wykonawcy

Klauzula informacyjna Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej

dla osób reprezentujących Wykonawcę oraz osób wskazanych do współpracy w związku z realizacją Umowy nr

Zgodnie z art. 14 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)¹, zwanego dalej „RODO” informujemy:

Administrator	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Minister Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej.
Dane kontaktowe Administratora	Z Administratorem danych można się kontaktować pisemnie, kierując korespondencję na adres: <ul style="list-style-type: none"> – Ministerstwo Finansów, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa; – poczty elektronicznej: kancelaria@mf.gov.pl; – lub za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP: /bx1qpt265q/SkrytkaESP.
Dane kontaktowe inspektora ochrony danych	Minister Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej wyznaczył inspektora ochrony danych, właściwego we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Z inspektorem można się kontaktować na adres: <ul style="list-style-type: none"> – Inspektor Ochrony Danych, Ministerstwo Finansów, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa; – poczty elektronicznej: iod@mf.gov.pl.
Źródło danych osobowych	Pani/Pana dane osobowe Administrator pozyskał od Wykonawcy umowy, firmy
Cele przetwarzania danych oraz podstawa prawna	Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu: <ul style="list-style-type: none"> a) wykonania umowy nr - na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora; b) ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, związanymi z ww. umową lub z przetwarzaniem Pani/Pana danych

¹ (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 4.03.2021, str. 35)

	<p>osobowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora;</p> <p>c) archiwizacji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit c RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, który wynika z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164 z późn. zm.).</p>
Kategorie danych osobowych	<p>Pani/Pana dane osobowe, które zostały przekazane Administratorowi to:</p> <ul style="list-style-type: none"> – imię i nazwisko; – numer telefonu służbowego; – <u>adres</u> mailowy; – doświadczenie zawodowe.
Odbiorcy danych	<p>Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa. Odrębną kategorię odbiorców, którym mogą być ujawnione Pani/Pana dane, stanowią podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora, w szczególności te, z którymi zawarliśmy umowy na świadczenie usług serwisowych dla użytkowanych przez nas systemów informatycznych.</p>
Okres przechowywania danych	<p>Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) obowiązywania umowy pomiędzy a Ministrem Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej – do momentu jej rozwiązania lub wygaśnięcia; b) ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu ww. umowy lub roszczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych; c) wynikający z przepisów prawa, w szczególności przepisów o archiwizacji.
Przysługujące Pani/Panu prawa związane z przetwarzaniem danych; prawo do wniesienia skargi do organu	<p>Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści Pani/Pana danych osobowych, a także prawo ich sprostowania, prawo żądania ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, zgodnie z art. 15-18 oraz art. 21 RODO, o ile będą miały zastosowanie.</p> <p>W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych przez Administratora narusza przepisy prawa przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.</p>

Informacja o przekazywaniu danych do państw trzecich lub organizacji międzynarodowej	Administrator nie planuje przekazywania danych osobowych odbiorcom spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, czyli do państw trzecich ani organizacjom międzynarodowym.
Informacje dotyczące profilowania; zautomatyzowane podejmowanie decyzji	Pana/Pani dane osobowe nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji lub profilowaniu.