

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 Tajemniczego Dzwoniącego - część zamawianego badania przeprowadzana metodą tajemniczego dzwoniącego.
- 2) Badanie Tajemniczego Klienta - część zamawianego badania przeprowadzana metodą tajemniczego klienta.
- 3) Badanie Tajemniczego Wysyłającego emaile - część zamawianego badania przeprowadzana metodą tajemniczego wysyłającego emaile.
- 4) 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.
- 5) Fala pilotażowa– dotyczy oceny skuteczności wstępnej metodologii badania, której celem jest w szczególności przetestowanie sformułowań użytych w zadawanych w ramach badania tajemniczego klienta, tajemniczego dzwoniącego i tajemniczego wysyłającego emaile pytaniach, w celu upewnienia się, że są zrozumiałe i prawidłowo rozumiane przez audytorów, a także zidentyfikowanie pytań, które powinny zostać usunięte, sprawdzenie czasu trwania audytów.
- 6) KAS – Krajowa Administracja Skarbowa.
- 7) KIS – Krajowa Informacja Skarbowa.
- 8) Klient KAS (Krajowa Administracja Skarbowa) – podmioty prowadzące działalność gospodarczą oraz podmioty nieprowadzące działalności gospodarczej.
- 9) 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.
- 10) Metoda badawcza – powtarzalny, skuteczny sposób rozwiązywania problemu badawczego. Na potrzeby zamówienia wyróżniamy metody jakościowe, tajemniczego klienta, tajemniczego dzwoniącego i tajemniczego wysyłającego emaile.
- 11) Metoda tajemniczego dzwoniącego – metoda opierająca się na niejawnych audytach telefonicznych w urzędach skarbowych, przeprowadzonych przez profesjonalnie przeszkolonych przez Wykonawcę tajemniczych dzwoniących.
- 12) Metoda tajemniczego klienta – metoda opierająca się na niejawnych audytach osobistych w urzędach skarbowych, przeprowadzonych przez profesjonalnie przeszkolonych przez Wykonawcę tajemniczych klientów.

- 13) Metoda tajemniczego wysyłającego emaile – metoda opierająca się na niejawnych audytach emaliowych w urzędach skarbowych, przeprowadzonych przez profesjonalnie przeszkolonych przez Wykonawcę tajemniczych dzwoniących.
- 14) 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.
- 15) Narzędzia badawcze – materiały służące do realizacji badania, wykorzystane w trakcie realizacji przedmiotowej umowy lub wytworzone w trakcie jej realizacji, np. kwestionariusze audytu, instrukcje dla audytora.
- 16) Technika badawcza - sposób zbierania i otrzymywania danych (materiału badawczego).

§ 1

Przedmiot Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia badań w zakresie:
 - 1) zdiagnozowania aktualnego stanu realizacji standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej w urzędach skarbowych i Call Center KIS (fala pilotażowa).
 - 2) kwartalnego monitoringu realizacji standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej w urzędach skarbowych i Call Center KIS (fale 1-5).zwanych 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) rekrutacji i szkolenia audytorów;
 - 2) nadzoru nad jakością i poprawnością realizacji audytów oraz szybkością wprowadzania danych do systemu;
 - 3) zapewnienia rotacji audytorów wg wytycznych Zamawiającego;
 - 4) przesłanie zbiorczych plików kopii emalii wysłanych i odebranych od urzędów skarbowych i KIS;
 - 5) przygotowania tabel ze zbiorczymi wynikami wszystkich audytów w formacie Excel;
 - 6) wprowadzenia wyników wszystkich audytów do przeglądarki on-line dedykowanej do analizy i wizualizacji danych z Badań Tajemniczego Klienta dostarczonej przez Wykonawcę.
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 audytów 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 17 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, w porozumieniu, są uprawnione do modyfikacji Harmonogramu Prac.
5. Przez zrealizowanie całego Przedmiotu Umowy, w terminach, o których 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 audytorów w liczbie umożliwiającej przeprowadzenie badania w określonym przez Zamawiającego Harmonogramie Prac.
4. Wykonawca zapewni kontrolę pracy audytorów oraz weryfikację zbieranych przez nich informacji (odpowiedzi udzielanych przez audytorów na pytania - szczególnie otwarte zawarte w kwestionariuszu audytu) zgodnie z wytycznymi Programu Kontroli Jakości Pracy Ankieterów (PKJPA).
5. Wykonawca zapewni dostęp do danych zbieranych przez audytorów w przeglądarce on-line dedykowanej do analizy i wizualizacji danych z Badań Tajemniczego Klienta.
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 szkoleniu audytorów jako obserwator, 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:
 - 1) wykonania Przedmiotu Umowy z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie, terminowo i zgodnie ze standardami kodeksu ESOMAR i PKJPA;
 - 2) stosowania procedur i przestrzegania właściwych standardów jakości, określonych w dokumencie pn. (zostanie uzupełnione na podstawie wybranej oferty).
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 (także w przeglądarce on-line) 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 oraz dane i analizy w przeglądarce on-line;
 - 3) bazy danych źródłowych zebranych w ramach realizacji zamówienia oraz tabele wynikowe (w formacie „.xls” lub „.xlsx” lub „.xlsm”), obejmujące dane z całości przeprowadzonego badania;
 - 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, baza danych w przeglądarce on-line, 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 podpisania 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 6 częściach z dołu, po zakończeniu każdego z 6 etapów, o których mowa w Harmonogramie Prac:
 - 1) pierwsza część za realizację pilotażowego Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego w wysokości złotych brutto (słownie:)
(zgodnie z ofertą Wykonawcy);
 - 2) pozostałe pięć części - każda z pięciu części będzie płatna odpowiednio po realizacji danej fali zasadniczego badania, tj. Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego w wysokości:
 - a) 1 fala Badania Tajemniczego Klienta i 1 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – złotych brutto (słownie:)
(zgodnie z ofertą Wykonawcy);
 - b) 2 fala Badania Tajemniczego Klienta i 2 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – złotych brutto (słownie:)
(zgodnie z ofertą Wykonawcy);
 - c) 3 fala Badania Tajemniczego Klienta i 3 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – złotych brutto (słownie:)
(zgodnie z ofertą Wykonawcy);

- d) 4 fala Badania Tajemniczego Klienta i 4 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – złotych brutto (słownie:)
(zgodnie z ofertą Wykonawcy);
- e) 5 fala Badania Tajemniczego Klienta i 5 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – złotych brutto (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 każdym przypadku braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 ustawy Pzp, do której Wykonawca zobowiązany jest zgodnie z postanowieniami Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5 % kwoty, której Wykonawca nie zapłacił lub z której zapłatą się opóźnił, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
5. 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.
6. 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.
7. Zapłata kar, z zastrzeżeniem ustępów 1 i 2, nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku wykonania Umowy.
8. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 100% wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1.
9. 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.
10. 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
11. 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 nienależyście 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 uprawnień 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 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. Wysokość wynagrodzenia Wykonawcy, określonego w § 7, może ulec zmianie, w przypadku zmiany:
 - 1) stawki podatku od towarów i usług (VAT);
 - 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
 - 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - 4) 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 przedmiotu Umowy przez Wykonawcę.
5. W przypadku zmiany przepisów, o których mowa w ust. 4, skutkujących zmianą wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, każda ze stron Umowy może wystąpić do drugiej Strony o dokonanie odpowiedniej zmiany wysokości wynagrodzenia.
6. Podstawą do dokonania odpowiednich zmian wysokości wynagrodzenia, będzie kalkulacja kosztów, potwierdzająca wpływ wejścia w życie przepisów dokonujących te zmiany na koszty wykonania Umowy. Strona zobowiązana jest dostarczyć dokumentację potwierdzającą poprawność dokonanej kalkulacji wraz z dowodami uzasadniającymi zmianę wynagrodzenia.
7. Przed podjęciem decyzji o zwiększeniu wynagrodzenia Zamawiający dokona weryfikacji zasadności oraz poprawności obliczeń dokonanych przez Wykonawcę w zakresie żądanej zmiany wynagrodzenia, a także oceny możliwości sfinansowania wyższego wynagrodzenia w ramach środków posiadanych w planie finansowym Zamawiającego, zatwierdzonym na dany rok.
8. Zgodnie z art. 439 ustawy Pzp, wysokość wynagrodzenia należnego Wykonawcy może podlegać waloryzacji w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia. Przez zmianę ceny materiałów lub kosztów rozumie się wzrost odpowiednio cen lub kosztów, jak i ich obniżenie, względem ceny lub kosztu przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w Umowie.
9. Zamawiający ustala następujące zasady, stanowiące podstawę wprowadzenia zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy. Wynagrodzenie Wykonawcy będzie waloryzowane w oparciu o wskaźnik inflacji – procentowy wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych ustalany w Okresie Objętym Waloryzacją na podstawie komunikatów Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, przy łącznym spełnieniu następujących postanowień:
 - 1) waloryzacja nastąpi na wniosek Wykonawcy, po każdym 12 miesiącach liczonych od dnia podpisania Umowy, z zastrzeżeniem, że jeżeli Umowa została zawarta po upływie 180 dni od dnia upływu terminu składania ofert, początkowy termin ustalenia zmiany wynagrodzenia będzie liczony od dnia otwarcia ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, w wyniku którego zawarto niniejszą Umowę (zwany dalej

„Okresem Ustalania Waloryzacji”) oraz przy wzroście wskaźnika waloryzacji określonego powyżej, o co najmniej 2% za ostatnie 4 kwartały poprzedzające złożenie wniosku o waloryzację (zwanym dalej „Poziomem Zmiany”), przy czym:

- a) waloryzacja będzie obliczana na podstawie średniej wskaźników określonych według wskaźnika waloryzacji wskazanego powyżej, za ostatnie 4 kwartały poprzedzające złożenie wniosku o waloryzację, przy czym:
 - i. waloryzacja wynagrodzenia Wykonawcy będzie następować o różnicę pomiędzy wskaźnikiem waloryzacji ustalonym w danym Okresie Ustalania Waloryzacji a Poziomem Zmiany uzgodnionym przez Strony dla tego Okresu Ustalania Waloryzacji;
 - ii. w przypadku likwidacji wskaźnika waloryzacji, o którym mowa powyżej lub zmiany podmiotu, który urzędowo go ustala, mechanizm, o którym mowa powyżej, stosuje się odpowiednio do wskaźnika i podmiotu, który zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa zastąpi dotychczasowy wskaźnik lub podmiot.
10. Łączna maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia Wykonawcy, jaką dopuszcza Zamawiający w efekcie zastosowania postanowień dotyczących waloryzacji wynagrodzenia, nie może przekroczyć 5 % wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 Umowy.
11. Każda ze Stron może wystąpić do drugiej Strony z wnioskiem o wprowadzenie zmiany wysokości wynagrodzenia zgodnie z powyższymi ustępami. Wniosek powinien zawierać uzasadnienie.
12. W terminie 30 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 11, Strona Umowy, której przedłożono wniosek, może zwrócić się do drugiej Strony z wezwaniem o jego uzupełnienie, poprzez przekazanie dodatkowych wyjaśnień, informacji lub dokumentów. Wnioskodawca zobowiązany jest odpowiedzieć na wezwanie wyczerpująco i zgodnie ze stanem faktycznym, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
13. Strona Umowy, której przedłożono wniosek, w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku, informacji i wyjaśnień, zajmie pisemne stanowisko w sprawie. Za dzień przekazania stanowiska, uznaje się dzień jego wysłania na adres właściwy dla doręczeń pism odpowiednio do Zamawiającego lub Wykonawcy.
14. Każdorazowo dokonując waloryzacji wynagrodzenia zgodnie z Umową, Wykonawca zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym dokonany zmianom na podstawie Umowy. Postanowienia art. 439 ust. 5 ustawy Pzp stosuje się odpowiednio.
15. W zakresie, w jakim zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy wynikająca ze zmiany cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją Umowy nie jest objęta postanowieniami niniejszego lub innych paragrafów Umowy, Strony przyjmują, że wynagrodzenie określone w Umowie uwzględnia wszelkie wzrosty i spadki cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją Umowy przez Wykonawcę.
16. Zmiany Umowy w trybie aneksu do Umowy nie wymagają zmiany nazw Stron, siedziby Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację Umowy ze strony Wykonawcy lub przedstawicieli Zamawiającego. Zaistnienie okoliczności, o których mowa w niniejszym ustępie wymaga jedynie niezwłocznego pisemnego zawiadomienia drugiej Strony.

17. 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.
18. 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.
19. Wniosek o zmianę powinien zawierać opis proponowanej zmiany wraz z uzasadnieniem jej celowości.
20. W przypadku zgłoszenia kilku wniosków należy określić ich priorytet.
21. 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.
22. Złożenie i zaakceptowanie wniosku o dokonanie zmiany Umowy nie kreuje roszczenia Wykonawcy o zmianę Umowy.
23. 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 postanowieniami 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 wierzycelności 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.
 - 7) Załącznik nr 5 – Dane teleadresowe Urzędów Skarbowych

.....
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, klientocentryczność jest jednym z 4 głównych kierunków działań i rozwoju KAS.

Natomiast stworzenie nowoczesnej, przyjaznej, bezpiecznej i wielokanałowej obsługi podatnika jest jednym z filarów klientocentryczności 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 Tajemniczego Klienta i Badań Tajemniczego Dzwoniącego.

2. Cele badań

- Poznanie aktualnego stanu realizacji standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej w urzędach skarbowych i Call Center KIS (fala pilotażowa).
- Kwartalny monitoring realizacji standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej w urzędach skarbowych i Call Center KIS (fale 1-5).

3. Metodologia badań

Badanie Tajemniczy Klient

Fala pilotażowa:

100 wizyt audytorów w wybranych losowo 100 urzędach skarbowych w Polsce. Losowanie warstwowe: 2 warstwy losowania: województwo i wielkość miejscowości.

Czas trwania wizyty ok. 10-15 minut. Cel wizyty – zebranie informacji na temat rozliczenia podatku majątkowego (np. od zakupu pojazdu, darowizny, spadku itp.)

Przebieg wizyty:

- Umówienie się tajemniczego klienta na wizytę w urzędzie przez aplikację online „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” czas trwania max. 1-2 minuty.
- Wizyta osobista w urzędzie skarbowym wg przygotowanego przez Zamawiającego scenariusza. Czas trwania wizyty ok 15 minut.
- Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online na temat wizyty (do 10 min. po wizycie). Link do kwestionariusza dostarcza audytorom Zamawiający. Czas wypełnienia kwestionariusza max. 15 minut.
- Otrzymanie emaila z urzędu skarbowego z podziękowaniem za wizytę i zaproszeniem do badania satysfakcji. Audytor nie bierze udziału w badaniu, ale email z zaproszeniem przekazuje do Wykonawcy. Wykonawca przekazuje wszystkie emaile do Zamawiającego w zbiorczym pliku.
- W ciągu 24h od wizyty wysłanie do urzędu skarbowego e-maila z dodatkowym pytaniem związanym z podatkiem majątkowym. Wzór e-maila przygotowuje Zamawiający.
- Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online na temat otrzymanego e-maila od urzędu skarbowego (do 8h po otrzymaniu odpowiedzi). Link do kwestionariusza dostarcza audytorom Zamawiający. Czas wypełnienia kwestionariusza max. 5 minut.
- Dostarczenie kopii e-maila wysłanego do urzędu skarbowego i otrzymanego od urzędu skarbowego. Wykonawca przekazuje wszystkie e-maile do Zamawiającego w zbiorczym pliku.

Wyniki badania:

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy dostarczenia w ciągu 10 dni roboczych od realizacji ostatniego audytu w każdej fali dostępu do bazy danych w przeglądarce online dedykowanej do analizy i wizualizacji danych z badań tajemniczego Klienta, tabel w formacie Excel oraz w ciągu 15 dni roboczych syntetycznego (do 25 slajdów) podsumowania wyników każdej fali w formacie Power Point.

Profil audytora:

Wiek 25-64 lata, wykształcenie co najmniej średnie. Nikt z najbliższej rodziny i przyjaciół audytora nie jest zatrudniony w urzędzie skarbowym, Izbie Administracji Skarbowej, w Ministerstwie Finansów i jakiegokolwiek innej instytucji podległej MF i KAS. Audytor powinien posiadać co najmniej podstawową wiedzę na temat podatków.

Dużym (ale niewymaganym) atutem będzie zamieszkanie audytora w powiecie, w którym znajduje się audytowany urząd skarbowy.

Fale zasadnicze badania:

Zamawiający planuje przeprowadzenie po wprowadzeniu standardów jakości obsługi bezpośredniej 5 kwartalnych fal badania tajemniczego klienta (1 w 2021 roku i 4 w 2022 roku).

W każdej fali Zamawiający planuje zrealizować 2 wizyty w każdym urzędzie skarbowym w Polsce, co daje 760 wizyt w każdej fali.

Czas trwania każdej wizyty ok. 10-15 minut.

Cel wizyty – zebranie informacji nt rozliczenia podatku majątkowego (np. od zakupu pojazdu, darowizny, spadku itp.) oraz innych informacji wynikających z najczęstszych powodów wizyt podatników w urzędach. Tematy wizyt będą rotowane pomiędzy falami i nie będą wymagały zaangażowania audytora w uzyskanie zaświadczeń czy ponoszenia przez niego opłat skarbowych.

Dokładne dane teleadresowe każdego urzędu skarbowego znajdują się w osobnym pliku, który zostanie dostarczony Wykonawcy. – Załącznik nr 5 do Umowy

Przebieg wizyty, profil audytora oraz oczekiwania od Wykonawcy są identyczne jak w przypadku fali pilotażowej.

1 audytor może odwiedzić ten sam urząd skarbowy max. 2 razy w roku z przerwą min. 1 fali badania pomiędzy audytami.

Badanie Tajemniczy Dzwoniący

Fala pilotażowa:

80 telefonów audytorów do wybranych losowo 80 urzędów skarbowych w Polsce. Losowanie warstwowe: 2 warstwy losowania: województwo i wielkość miejscowości.

20 telefonów do Call Center KIS.

Czas trwania rozmowy ok. 10 minut. Cel telefonu – zebranie informacji na różne tematy związane z podatkami, profilem zaufanym itp.

Przebieg rozmowy:

- Wykonanie połączenia na ogólny nr telefonu urzędu lub KIS. Przedstawienie sprawy i oczekiwanie na połączenie z odpowiednim pracownikiem.
- Poprowadzenie rozmowy wg przygotowanego przez Zamawiającego scenariusza.
- Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online nt wizyty (do 5 min. po wizycie). Link do kwestionariusza dostarcza Zamawiający. Czas wypełnienia kwestionariusza max. 5 minut.
- W ciągu 24h od wizyty wysłanie do urzędu skarbowego/ KIS e-maila z dodatkowym pytaniem związanym z podatkiem majątkowym.
- Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online nt otrzymanego emaila od urzędu skarbowego/ KIS (do 8h po otrzymaniu odpowiedzi). Link do kwestionariusza dostarcza Zamawiający. Czas wypełnienia kwestionariusza max. 5 minut.
- Dostarczenie kopii emaila wysłanego i otrzymanego do Wykonawcy. Wykonawca przekazuje wszystkie emaile do Zamawiającego w zbiorczym pliku.

Wyniki badania:

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy dostarczenia w ciągu 10 dni roboczych od realizacji ostatniego audytu w każdej fali dostępu do bazy danych w przeglądarce online dedykowanej do analizy i wizualizacji danych z badań Tajemniczego Klienta , tabel w formacie Excel oraz

w ciągu 15 dni roboczych syntetycznego (do 25 slajdów) podsumowania wyników każdej fali w formacie Power Point.

Profil audytora:

Wiek 25-64 lata, wykształcenie co najmniej średnie, nikt z najbliższej rodziny i przyjaciół audytora nie jest zatrudniony w urzędzie skarbowym, Izbie Administracji Skarbowej, w Ministerstwie Finansów i jakiegokolwiek innej instytucji podległej MF i KAS. Audytor powinien posiadać co najmniej podstawową wiedzę nt podatków.

Fale zasadnicze badania:

Zamawiający planuje przeprowadzenie po wprowadzeniu standardów jakości obsługi telefonicznej 5 kwartalnych fal badania tajemniczego dzwoniącego (1 w 2021 roku i 4 w 2022 roku).

W każdej fali Wykonawca zrealizuje 3 telefony do każdego urzędu skarbowego w Polsce, co daje 1 140 telefonów w każdej fali.

Dodatkowo w każdej fali Wykonawca zrealizuje 50 telefonów do KIS.

Przebieg połączenia, profil audytora oraz oczekiwania od Wykonawcy są identyczne jak w przypadku fali pilotażowej.

1 audytor może zadzwonić do tego samego urzędu skarbowego max. 8 razy w roku z przerwą min. 2 miesiące pomiędzy audytami.

4. Zadania Wykonawcy:

Badanie Tajemniczy Klient i Badanie Tajemniczy Dzwoniący:

- 1) Rekrutacja i szkolenie audytorów
- 2) Nadzór nad jakością i poprawnością realizacji audytów oraz szybkością wprowadzania danych do systemu KAS
- 3) Zapewnienie rotacji audytorów wg wytycznych Zamawiającego
- 4) Przesłanie zbiorczych plików kopii emalii wysłanych i odebranych od urzędów skarbowych i KIS
- 5) Dostarczenie w ciągu 10 dni roboczych od realizacji ostatniego audytu w każdej fali dostępu do bazy w przeglądarce online dedykowanej do analizy i wizualizacji danych z badań Tajemniczego Klienta , tabel w formacie Excel oraz w ciągu 15 dni roboczych syntetycznego (do 25 slajdów) podsumowania wyników każdej fali w formacie Power Point.

5. Zadania Zamawiającego:

Badanie Tajemniczy Klient i Badanie Tajemniczy Dzwoniący:

- 1) Przygotowanie scenariuszy wizyt, połączeń telefonicznych i emalii,
- 2) Przygotowanie kwestionariuszy oceny wizyt, połączeń telefonicznych i emalii,

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

(uzupełniony na podstawie oferty)

Badania Tajemniczego Klienta i tajemniczego Dzwoniącego

Nazwa stanowiska	Doświadczenie	Imię i nazwisko
Kierownik projektu		
Specjalista ds. badań tajemniczego klienta i dzwoniącego		
Specjalista ds. badań tajemniczego klienta i dzwoniącego		

.....

(data i podpis Wykonawcy)

Harmonogram Prac

Lp.	Nazwa etapu	Procedura uzgodnień i odbioru etapu (dni robocze)	Ostateczny termin realizacji etapu (tygodnie robocze)
1.	Przeprowadzenie fali pilotażowej Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego	<p>Wykonawca przekaże Zamawiającemu wstępną metodologię badania nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia zawarcia Umowy. Zamawiający zaakceptuje Produkt lub zgłosi uwagi nie dłużej niż w ciągu 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 bazę wysłanych i otrzymanych emalii, tabele zbiorcze z wynikami badania, dostęp do przeglądarki online w nie dłużej niż w ciągu 10 dni od zakończenia przeprowadzania badania oraz podsumowanie wyników badania w formacie Power Point w 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 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>	8 tygodni od dnia akceptacji metodologii badania przez Zamawiającego
2.	Przeprowadzenie każdej z 5 fal Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego	<p>Dla każdej fali badania:</p> <p>Wykonawca przekaże Zamawiającemu wstępną metodologię badania nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia rozpoczęcia prac nad każdą falą Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego. Zamawiający zaakceptuje Produkt lub zgłosi uwagi w terminie do 5 dni od dnia jego otrzymania. Zamawiający ponownie zweryfikuje Produkt nie dłużej niż w</p>	17 tygodni od dnia akceptacji metodologii badania przez Zamawiającego

		<p>ciągu nie 5 dni od dnia jego otrzymania.</p> <p>Wykonawca przekaże bazę wysłanych i otrzymanych emalii, tabele zbiorcze z wynikami badania, dostęp do przeglądarki online nie dłużej niż w ciągu 10 dni od zakończenia przeprowadzania badania oraz podsumowanie wyników badania w formacie Power Point 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 nie dłużej niż w ciągu 5 dni od dnia jego otrzymania.</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.

**Dane teleadresowe Urzędów Skarbowych – załącznik stanowi
oddzielny plik**