

**Umowa nr..... o świadczenie usług  
(„Umowa”)**

zawarta w dniu..... w Warszawie, pomiędzy:

**Skarbem Państwa – Kancelarią Prezesa Rady Ministrów z siedzibą w Warszawie (00-583), adres:  
Al. Ujazdowskie 1/3, NIP: 5261645000, REGON: 012261725, reprezentowanym przez:**

.....,;  
..... –

na podstawie upoważnienia z dnia ..... 2021 r., które stanowi załącznik nr 1 do Umowy,

zwanym dalej „**Zleceniodawcą**”,

a

..... z siedzibą w....., wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - rejestru przedsiębiorców przez Sąd ..... dla ....., pod numerem ....., posiadającą numer identyfikacyjny REGON ....., NIP ....., kapitał zakładowy ..... zł,

reprezentowaną przez: ..... - ..... pełnomocnictwo/informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców stanowi załącznik nr 2 do umowy,

zwanym dalej „**Zleceniobiorcą**”

zwanymi osobno „**Stroną**”, zaś wspólnie zwanymi dalej „**Stronami**”,

o następującej treści:

Umowa została zawarta w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 129 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U z 2021 r. poz. 1129 z późn. zm.) („**PZP**”).

**§ 1.**

Zleceniodawca zleca, a Zleceniobiorca zobowiązuje się wykonać na rzecz Zleceniodawcy, za wynagrodzeniem, o którym mowa w § 2 Umowy, świadczenie obsługi użytkowników serwisu gov.pl, polegające na udzieleniu Zleceniodawcy wsparcia osobowego, organizacyjnego i technicznego, w zakresie obsługi zapytań użytkowników kierowanych do Zleceniodawcy, zwane dalej „**Usługami**”. Szczegółowy opis Usług, w tym Usług podstawowych i Usług dodatkowych, określa opis przedmiotu zamówienia („**OPZ**”), stanowiący załącznik nr 3 do Umowy.

## § 2.

1. Zleceniobiorca oświadcza, że posiada kwalifikacje niezbędne do wykonania powierzonych mu Usług.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się wykonać Usługi zgodnie z wymaganiami Zleceniodawcy zawartymi w załączniku nr 3 do Umowy, z zastrzeżeniem ust 4.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się uruchomić Usługi w okresie maksymalnie do 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 7.
4. W uzasadnionych przypadkach Zleceniodawca może zlecić Zleceniobiorcy wykonanie Usługi w sposób inny niż opisany w załączniku nr 3 do Umowy. Zmiana sposobu wykonania Usługi dla swojej skuteczności wymaga uprzedniego zatwierdzenia zmian przez Strony mailowo na adres do korespondencji wskazany w § 6 ust. 1 i 2.
5. Zleceniobiorca w toku wykonywania Umowy zobowiązany jest współdziałać ze Zleceniodawcą w sposób umożliwiający należyte wykonanie Usług i postanowień Umowy, w tym Zleceniodawca dostarczy Zleceniobiorcy materiały do przeszkolenia oraz wszelkie zalecenia, instrukcje, dokumenty czy informacje.
6. Zleceniobiorca zobowiązany jest wykonywać wszelkie obowiązki wynikające z niniejszej Umowy z należytą starannością, w sposób zgodny Umową, złożoną ofertą stanowiącą załącznik nr 6 do Umowy, obowiązującymi przepisami prawa, jak również z uwzględnieniem otrzymanych od Zleceniodawcy zaleceń i instrukcji.
7. Umowa zostaje zawarta na okres 24 miesięcy od dnia jej zawarcia, ale będzie obowiązywała nie wcześniej niż od 01 marca 2022 roku.
8. Za moment zawarcia Umowy przyjmuje się datę podpisania Umowy przez ostatnią ze stron, gdzie pierwszą ze stron podpisującą umowę jest Zleceniobiorca. Zleceniodawca zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Zleceniobiorcy o podpisaniu Umowy oraz przekazania obustronnie podpisanego egzemplarza Umowy.

## § 3.

1. Całkowite łączne wynagrodzenie Zleceniobiorcy za wykonanie Usług nie przekroczy kwoty netto ..... zł (słownie: .....), plus należny podatek VAT ..... % w kwocie (słownie: .....) co daje ..... zł brutto (słownie: .....).
2. Strony uzgadniają, że zgodnie z ofertą złożoną Zleceniodawcy, za wykonanie zlecenia Zleceniobiorca otrzyma:
  - 1) Kwotę ..... zł netto (słownie: .....), plus należny podatek VAT ..... % w kwocie (słownie: .....) co daje ..... zł brutto (słownie: .....) za świadczenie Usług podstawowych - zgodnie z OPZ,
  - 2) Maksymalnie kwotę netto .....zł (słownie: .....), plus należny podatek VAT ..... % w kwocie (słownie: .....)

co daje kwotę brutto ..... zł (słownie: .....) za świadczenie Usług dodatkowych uprzednio zaakceptowanych przez Zleceniodawcę w zależności od zapotrzebowania, m.in. udostępnienie dodatkowych konsultantów, udostępnienie dodatkowych osób nadzorujących, dostarczenie dodatkowych narzędzi dla konsultantów, zwiększenie ilości odpowiedzi chat bota - zgodnie z OPZ. Kwota za usługi dodatkowe będzie ustalana na podstawie cen jednostkowych wskazanych w ofercie Zleceniobiorcy.

3. Zapłata wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 powyżej będzie następować co miesiąc, z dołu, przelewem na rachunek bankowy wskazany w fakturach VAT, w wysokości 1/24 kwoty wskazanej w tym punkcie, w terminie 14 dni od dnia doręczenia Zleceniodawcy prawidłowo wystawionej faktury VAT.
4. Zapłata wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2 pkt 2 powyżej będzie następować, w razie świadczenia przez Zleceniobiorcę Usług dodatkowych, w okresach miesięcznych, z dołu, przelewem na rachunek bankowy wskazany w fakturach VAT, w terminie 14 dni od dnia doręczenia Zleceniodawcy prawidłowo wystawionej faktury VAT.
5. Przez prawidłowo wystawioną fakturę Strony rozumieją fakturę wystawioną zgodnie z obowiązującymi przepisami, postanowieniami Umowy oraz pozytywnie zweryfikowanym rachunkiem bankowym w wykazie podmiotów, o których mowa w art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług.
6. Podstawą zapłaty faktur VAT są raporty miesięczne sporządzone przez Zleceniobiorcę zgodnie z § 4. Fakturę należy doręczyć Zleceniodawcy w sposób wskazany w ust. 7 lub na adres: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Al. Ujazdowskie 1/3, 05-583 Warszawa.
7. KPRM wyraża zgodę na wystawienie i przesyłanie faktur VAT w formie elektronicznej na adres mailowy: [efakury@kprm.gov.pl](mailto:efakury@kprm.gov.pl). Faktury należy przysyłać w dni robocze do godziny 16:15. Jeżeli faktura wpłynie po godzinie 16:15, datą jej dostarczenia będzie następny dzień roboczy. Zleceniobiorca upoważnia Zleceniodawcę do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.
8. Zleceniobiorca jest zobowiązany do złożenia w dniu podpisania Umowy Oświadczenia podatkowego stanowiącego Załącznik nr 7 do Umowy.
9. Strony uzgadniają godzinowy system rozliczenia świadczenia Usług przez Zleceniobiorcę w danym miesiącu.

#### **§ 4.**

1. W terminie 3 dni roboczych po upływie każdego tygodnia wykonywania Usług Zleceniobiorca sporządzi raport z wykonania Usług i, jeśli były świadczone, Usług dodatkowych, zwany dalej „**Raportem Tygodniowym**”.
2. Raport Tygodniowy powinien zawierać w szczególności:
  - 1) datę i miejsce jego sporządzenia;
  - 2) dane dotyczące ilości wykonanych konsultacji na czacie z konsultantem, w ujęciu liczbowym i procentowym, z podziałem na kanał chat i kanał chat-bot;
  - 3) dane dotyczące ilości wykonanych konsultacji na infolinii, w ujęciu liczbowym i procentowym;

- 4) średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem;
  - 5) ocenę kontaktu (w systemie skali 1-5) zbieraną po zakończeniu konwersacji na chacie;
  - 6) statystykę tematyki kontaktów z podziałem na kategorie;
  - 7) najczęściej zadawane pytania podczas wszystkich zebranych konsultacji;
  - 8) informację o jakości świadczonej usługi na podstawie wewnętrznych mechanizmów i procedur monitorowania jakości usługi, w tym notatkę osoby nadzorującej pracę konsultantów o braku występujących problemów lub ich opis;
  - 9) podpisy Stron.
3. W terminie 5 dni roboczych po upływie każdego miesiąca wykonywania Usług, Zleceniobiorca sporządzi raport z wykonania Usług i, jeśli były świadczone, Usług dodatkowych, zwany dalej „**Raportem Miesięcznym**”. Raport Miesięczny stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT za realizowane Usługi.
  4. Raport Miesięczny powinien zawierać w szczególności wszystkie dane zawarte w raporcie tygodniowym oraz:
    - 1) zestawienie godzinowe konsultacji (rozkład w czasie);
    - 2) kompletne zestawienie konsultacji obejmujące czas rozpoczęcia, czas zakończenia, czas trwania kontaktu, zapis komunikacji on-line, jego tematykę i jeżeli użytkownik ocenił kontakt - ocenę w skali 1-5.
  5. Raporty Tygodniowe oraz Raporty Miesięczne będą przesyłane na adres mailowy osób wskazanych w § 6 ust. 3 Umowy.
  6. Zleceniodawca dokonuje oceny raportów akceptując je lub zgłaszając zastrzeżenia, przy czym:
    - 1) akceptacja następuje poprzez mailowe zatwierdzenie Raportów Tygodniowych w terminie 3 dni roboczych od otrzymania Raportu Tygodniowego przez Zleceniodawcę. Brak odpowiedzi Zleceniodawcy we wskazanym terminie oznacza zaakceptowanie Raportu Tygodniowego bez uwag;
    - 2) akceptacja Raportów Miesięcznych następuje poprzez mailowe zatwierdzenie Raportów Miesięcznych w terminie 5 dni roboczych od otrzymania Raportu Miesięcznego przez Zleceniodawcę;
    - 3) w przypadku zastrzeżeń Zleceniodawca zgłosi uwagi odpowiednio do Raportu Tygodniowego bądź Raportu Miesięcznego jeżeli stwierdzi, że Usługi wykonano w sposób niezgodny z warunkami umówionymi przez Strony. W przypadku nienależytego wykonania ma zastosowanie § 5 ust. 1 Umowy, a w przypadku braku wykonania ma zastosowanie § 5 ust. 2 Umowy;
    - 4) akceptacja lub zgłoszenie zastrzeżeń następuje w formie mailowej przesyłanej na adres osób wskazanych do kontaktu w § 6 ust. 4 Umowy.
  7. Raport Miesięczny zaakceptowany przez obie Strony bez zastrzeżeń jest podstawą do wystawienia przez Zleceniobiorcę faktury VAT. W razie zastrzeżeń, Zleceniobiorca usunie wady Usługi i przedłoży ponownie Raport Miesięczny lub obniży wynagrodzenie, aby odzwierciedlało rzeczywiste wykonanie Usługi.

## § 5.

1. W razie nienależytego wykonania Usług (przez co Strony rozumieją wykonanie ich niezgodnie z wymaganiami Zleceniodawcy zawartymi w Umowie i załączniku nr 3 do Umowy), Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 0,05% wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 2 pkt 1 Umowy za każdy przypadek naruszenia.
2. Jeżeli Zleceniobiorca nie będzie świadczyć Usług, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 0,05% wynagrodzenia brutto, określonego w § 3 ust. 2 pkt 1 Umowy za każdą godzinę braku świadczenia Usług.
3. Warunki świadczenia usługi utrzymania i serwisu Usług uregulowano w załączniku nr 5 do Umowy - Warunki świadczenia usługi SLA. W przypadku:
  - 1) niezagwarantowania dostępności .....% (zgodnie z ofertą Wykonawcy) w skali miesiąca, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 15.000,00 zł za każdy miesiąc świadczenia Usług, w którym nie osiągnięto dostępności na poziomie .....% (odpowiednio do deklaracji zawartej w ofercie);
  - 2) zwłoka w Czasie Reakcji, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki:
    - a) dla Zdarzeń Krytycznych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 2000,00 zł brutto,
    - b) dla Zdarzeń Istotnych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 1000,00 zł brutto,
    - c) dla Zdarzeń Pozostałych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 500,00 zł brutto;
  - 3) zwłoka w Czasie Naprawy lub Dostarczenia Obejścia, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki:
    - a) dla Zdarzeń Krytycznych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 500 zł brutto,
    - b) dla Zdarzeń Istotnych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 200 zł brutto,
    - c) dla Zdarzeń Pozostałych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 100 zł brutto.
4. W przypadku braku spełnienia wymogów dotyczących dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, określonych w § 13 pkt 1, 2 i 3, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 1% (słownie: jeden procent) wartości wynagrodzenia brutto wymienionego w § 3 ust. 2 pkt 1 Umowy – w odniesieniu do Usług podstawowych lub § 3 ust. 2 pkt 2 Umowy w odniesieniu do Usług dodatkowych, za każdy przypadek naruszenia.
5. W przypadku naruszenia określonego w § 14 ust. 1 obowiązku zatrudnienia osób na podstawie umowy o pracę jak również określonego w § 15<sup>1</sup> ust. 1 obowiązku skierowania do realizacji umowy osoby niepełnosprawnej, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 100 zł (słownie: sto zł) za każdą osobę, za każdy rozpoczęty dzień realizacji Umowy z naruszeniem tego obowiązku, jednakże wysokość kary umownej z tego tytułu nie może przekroczyć 50 000 zł, z zastrzeżeniem ust. 7.

---

<sup>1</sup> Jeżeli dotyczy – zgodnie z ofertą wykonawcy

6. W przypadku braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 PZP, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 50 % wartości zmiany wysokości wynagrodzenia ustalonej zgodnie z § 11 ust. 7 lub 8 Umowy za każdy przypadek naruszenia.
7. Łączna wysokość zastrzeżonych kar umownych w Umowie nie może przekroczyć łącznie 30% wysokości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 1 Umowy.
8. Zleceniodawca może dochodzić odszkodowania przenoszącego zastrzeżone na jego rzecz kary umowne na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym.
9. Kary umowne są należne także w przypadku odstąpienia od Umowy, niezależnie od przyczyn odstąpienia.
10. Kary umowne są wymagalne w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o ich nałożeniu. Zleceniodawca może potrącić naliczone kary umowne z przysługującego Zleceniobiorcy wynagrodzenia, bez odrębnego oświadczenia, na co Zleceniobiorca wyraża zgodę.

## § 6.

1. Osobą odpowiedzialną za realizację umowy po stronie Zleceniodawcy jest: ....., tel. ...., e-mail:.....
2. Osobą odpowiedzialną za realizację umowy po stronie Zleceniobiorcy jest: ....., tel. ...., e-mail:.....
3. Do bieżącej współpracy ze Zleceniobiorcą w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy, w imieniu Zleceniodawcy upoważniona/-y jest ....., tel.: ....., e-mail: .....
4. Do bieżącej współpracy ze Zleceniodawcą w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy, w imieniu Zleceniobiorcy upoważniona/-y jest ....., tel. ...., e-mail: .....
5. Zmiana osoby wskazanej w ust. 1 i 2 następuje poprzez powiadomienie drogą mailową z obowiązkiem wykazania się przez tę osobę odpowiednim umocowaniem i nie stanowi zmiany treści Umowy w rozumieniu § 16 ust. 2 Umowy.
6. Zmiana osoby wskazanej w ust. 3 i 4 następuje poprzez powiadomienie drugiej Strony drogą mailową i nie stanowi zmiany treści Umowy.

## § 7.

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się, że wszelkie informacje podlegające ochronie u Zleceniodawcy, co do których powziął wiadomość w związku z wykonaniem bądź podpisaniem umowy, które nie są ujęte w rejestrach publicznych ani nie są powszechnie znane, a fakt ich publicznej znajomości nie jest następstwem naruszenia zasad poufności lub przepisów prawa, objęte są klauzulą poufności w czasie trwania umowy, jak również po jej ustaniu, w zakresie nienaruszającym przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej oraz ustawy

o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko.

2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do nieograniczonego w czasie zachowania w tajemnicy wszelkich informacji związanych z wykonywaniem zadań na rzecz Zleceniodawcy oraz odpowiada w tym zakresie za pracowników oraz współpracowników, którzy w jego imieniu wykonują zadania na rzecz Zleceniodawcy.
3. Zleceniobiorca zobligowany jest do niezwłocznego przekazania Zleceniodawcy podpisanych przez pracowników zaangażowanych w realizację Umowy Oświadczeń podmiotu zewnętrznego o zachowaniu poufności. Wzór Oświadczenia podmiotu zewnętrznego o zachowaniu poufności stanowi załącznik nr 8 do niniejszej Umowy.
4. Zleceniobiorca udostępnia informacje związane z wykonywaniem zadań na rzecz Zleceniodawcy, niezbędne do realizacji umowy, wyłącznie tym spośród pracowników i współpracowników Zleceniobiorcy, którym są one niezbędne do wykonywania powierzonych zadań. Zakres udostępnianych pracownikom oraz współpracownikom informacji uzależniony jest od zakresu powierzonych zadań.
5. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji żądanych przez uprawnione organy, w zakresie, w jakim te organy są uprawnione do ich żądania, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W takim przypadku Zleceniobiorca zobowiązuje się poinformować Zleceniodawcę o żądaniu takiego organu przed ujawnieniem informacji.
6. Udostępnianie, ujawnianie, przekazywanie, powielanie oraz kopiowanie przez Zleceniobiorcę dokumentów, zawierających informacje związane z realizacją Umowy, z wyjątkiem przypadków, w jakich jest to konieczne w celu jej realizacji, wymaga zgody Zleceniodawcy.
7. Ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie przez Zleceniobiorcę informacji, pozyskanych w wyniku realizacji umowy oraz uzyskanie referencji, wymaga pisemnej zgody Zleceniodawcy. Nie dotyczy to informacji, które znajdowały się w nieograniczonym posiadaniu Zleceniobiorcy przed ich otrzymaniem od Zleceniodawcy i są powszechnie znane.
8. Powielanie oraz kopiowanie przez Zleceniobiorcę dokumentów, zawierających dane techniczne związane z systemami i sieciami teleinformatycznymi Ministra Cyfryzacji i KPRM, pozyskanych w związku z wykonywaniem zadań na rzecz Ministra w ramach realizacji umowy, wymaga uzyskania zgody Dyrektora Biura Ochrony KPRM.
9. Zleceniobiorca jest zobowiązany, w uzgodnieniu z osobami wymienionymi w § 6 ust. 1 Umowy, do szyfrowania ogólnodostępnymi mechanizmami kryptograficznymi (np. GPG) korespondencji elektronicznej zawierającej informacje mogące mieć istotny wpływ na bezpieczeństwo lub poufność informacji Zleceniodawcy.
10. Na potrzeby postanowień Umowy dotyczących bezpieczeństwa informacji pod pojęciem pracownika rozumie się osoby wykonujące pracę na podstawie stosunku pracy oraz realizujące zadania dla Zleceniobiorcy na innej podstawie prawnej.
11. Zleceniobiorca jest zobowiązany do przedstawienia listy osób, które będą wykonywały prace, związane z realizacją przedmiotu Umowy, na rzecz Zleceniodawcy. Listę należy dostarczyć osobom, o których mowa w § 6 ust. 1 w terminie co najmniej 10 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem realizacji Umowy. Wzór listy osób wykonujących prace na rzecz Zleceniodawcy stanowi Załącznik nr 9 do Umowy.

12. Zleceniobiorca, podczas wykonywania Umowy, zobowiązuje się do przestrzegania zasad ochrony informacji obowiązujących w KPRM oraz przestrzegania zasad dotyczących wstępu i wjazdu na teren KPRM. Sposób zapoznania z ww. zasadami ustala się w trybie roboczym z osobą sprawującą nadzór nad realizacją umowy.
13. Wnoszenie na teren KPRM urządzeń służących przetwarzaniu informacji (np. laptop, sprzęt specjalistyczny), związanych z realizacją umowy wymaga uzyskania zgody osób wymienionych w § 6 ust. 1 Umowy.
14. Po wykonaniu umowy lub na każde wezwanie Zleceniodawcy, Zleceniobiorca zobowiązuje się do niezwłocznego zwrócenia wszelkich informacji (uzyskanych i wytworzonych w trakcie realizacji Umowy, utrwalonych zarówno w formie pisemnej jak i elektronicznej) oraz ich kopii, a także trwałego usunięcia informacji przetwarzanych w formie elektronicznej, w szczególności zawierających dane osobowe. Zleceniobiorca może nie dokonać zniszczenia jedynie tych informacji, które zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa muszą pozostać w jego posiadaniu. Zleceniobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego przekazania osobom wskazanym w § 6 ust. 1 Umowy, protokołu z ww. czynności.
15. Zleceniobiorca zobowiązuje się umożliwić KPRM przeprowadzenie audytu/kontroli w zakresie spełnienia zapisów bezpieczeństwa oraz audytu bezpieczeństwa wdrażanego rozwiązania.
16. Zleceniodawca zastrzega sobie prawo do uczestnictwa w czynnościach usuwania informacji, określonych w ust. 13, a Zleceniobiorca jest zobowiązany do poinformowania osób wymienionych w § 6 ust. 1 Umowy o zamiarze usunięcia przedmiotowych informacji na co najmniej 7 dni przed planowaną datą wykonania przedmiotowej czynności.

## **§ 8.**

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zapewnienia operacji przetwarzania danych osobowych zgodnie z wymaganiami określonymi w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2018 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).
2. Szczegółowe ustalenia w zakresie dotyczącym przetwarzania danych osobowych związanych z wykonywaniem Umowy zawarte zostały w Załączniku nr 4 do niniejszej Umowy stanowiącym umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

## **§ 9.**

1. W razie wystąpienia 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 istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zleceniodawca może odstąpić od Umowy niezwłocznie po powzięciu wiadomości o powyższych okolicznościach. W takim przypadku Zleceniobiorca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy.



2. Zleceniodawca jest uprawniony do odstąpienia od Umowy lub od jej niewykonanej części w trybie natychmiastowym, gdy:
  - 1) zwłoka w rozpoczęciu świadczenia Usług przekracza 10 dni roboczych;
  - 2) Zleceniobiorca realizuje Usługi w sposób wadliwy lub sprzeczny z prawem, postanowieniami Umowy lub dokonanyymi uzgodnieniami, po uprzednim pisemnym wezwaniu Zleceniobiorcy do należytego wykonania przedmiotu umowy oraz upływie wyznaczonego stosownego terminu, nie krótszego niż 5 dni roboczych.
3. Zleceniodawca może od Umowy odstąpić w terminie 30 dni roboczych licząc od dnia powzięcia przez Zleceniodawcę wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie, w formie przekazanego Zleceniobiorcy pisemnego oświadczenia wraz uzasadnieniem.
4. W przypadku wykonania przez Zleceniodawcę prawa odstąpienia, Zleceniobiorcy nie będzie przysługiwało prawo zwrotu naliczonych kar umownych. Odstąpienie od Umowy przez Zleceniodawcę z przyczyn leżących po stronie Zleceniobiorcy, nie powoduje odpowiedzialności odszkodowawczej Zleceniodawcy.

## **§ 10.**

1. Zleceniobiorca może wykonać Usługi przy udziale podwykonawców.
2. Wykaz podwykonawców oraz zakres powierzenia wykonania Usług musi zostać przekazany niezwłocznie, nie później niż 3 dni przed dniem rozpoczęcia wykonywania Usług przez podwykonawcę, w formie pisemnej lub elektronicznej do Zleceniodawcy.
3. Powierzenie wykonania Usług podwykonawcy wymaga uprzedniej elektronicznej zgody Zleceniodawcy, nie stanowi jednak zmiany Umowy wymagającej zawarcia aneksu.
4. Zleceniobiorca zobowiązany jest do poinformowania Zleceniodawcy w formie pisemnej lub elektronicznej o każdej zmianie danych dotyczących podwykonawców.
5. Informacja o zmianie danych dotyczących podwykonawców powinna zostać przekazana Zleceniodawcy w terminie 3 dni roboczych od momentu powzięcia przez Zleceniobiorcę informacji o takiej zmianie.
6. Informacja o zamiarze powierzenia Usług nowemu podwykonawcy i/lub zmianie podwykonawcy powinna zostać przekazana Zleceniodawcy nie później niż na 3 dni robocze przed planowanym powierzeniem mu realizacji Usług.
7. Zmiana podwykonawcy wymaga uprzedniej elektronicznej zgody Zleceniodawcy, nie stanowi jednak zmiany Umowy wymagającej zawarcia aneksu.
8. Jeżeli Zleceniobiorca dokonuje zmiany podwykonawcy, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, to jest: .....  
zobowiązany jest do wykazania Zleceniodawcy, że nowy podwykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu poprzedzającym zawarcie umowy. Zleceniodawca jest uprawniony do odmowy współdziałania z podwykonawcą, co do którego Zleceniobiorca nie wykazał spełnienia warunków lub kryteriów kwalifikacji, do czasu wykazania przez Zleceniobiorcę ich spełnienia, a opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z takim podwykonawcą, stanowi zwłokę Zleceniobiorcy.

9. Jeżeli Zleceniobiorca rezygnuje z posługiwania się podwykonawcą, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, to jest: .....  
zobowiązany jest do wykazania Zleceniodawcy, że Zleceniobiorca samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu poprzedzającym zawarcie umowy w stopniu nie mniejszym, niż podwykonawca, z którego Zleceniobiorca rezygnuje. Zleceniodawca jest uprawniony do odmowy współdziałania z Zleceniobiorcą, który nie wykazał samodzielnego spełnienia warunków, do czasu wykazania przez Zleceniobiorcę ich spełnienia lub wskazania innego podwykonawcy i wykazania spełnienia przez niego tych warunków lub kryteriów, a opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania ze Zleceniobiorcą, stanowi zwłokę Zleceniobiorcy.
10. Jeżeli powierzenie podwykonawcy wykonania części przedmiotu Umowy następuje w trakcie jego realizacji, Zleceniobiorca na żądanie Zleceniodawcy, w celu wykazania, że wobec podwykonawcy nie zachodzą podstawy do wykluczenia, przedkłada dotyczące podwykonawcy oświadczenia lub dokumenty na potwierdzenie braku istnienia podstaw do wykluczenia wskazane w SWZ. Jeżeli Zleceniodawca stwierdzi, że wobec danego podwykonawcy zachodzą podstawy wykluczenia, Zleceniobiorca obowiązany jest zastąpić tego podwykonawcę lub zrezygnować z powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcy.
11. Zleceniobiorca jest odpowiedzialny za zapłatę wynagrodzenia należnego podwykonawcom, oraz zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Zleceniobiorcy w przypadkach, o których mowa w § 11 ust. 11 Umowy.
12. Korzystając w ramach wykonywania niniejszej Umowy ze świadczeń podwykonawców, Zleceniobiorca zobowiązany jest nałożyć na takiego podwykonawcę obowiązek przestrzegania wszelkich zasad, reguł i zobowiązań określonych w Umowie, w zakresie, w jakim odnoszą się one będą do zakresu prac danego podwykonawcy.
13. Powierzenie wykonania części Umowy podwykonawcom nie zwalnia Zleceniobiorcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie Umowy. Zleceniobiorca w pełni i wyłącznie odpowiada za działania lub zaniechania podwykonawców jak za działania własne. Zleceniobiorca pozostaje gwarantem wykonywania i przestrzegania przez podwykonawców wszelkich zasad, reguł i zobowiązań określonych w Umowie.
14. Postanowienia Umowy dotyczące Zleceniobiorcy, w szczególności regulacje § 7 Umowy, stosuje się odpowiednio do podwykonawcy, chyba że Umowa stanowi inaczej.

#### **§ 11.**

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają dla swej ważności aneksu zawartego w formie pisemnej albo elektronicznej.
2. Umowa może zostać zmieniona w sytuacji gdy:
  - 1) zaistnieją okoliczności związane z wystąpieniem wirusa SARS-CoV-2, które wpływają lub mogą wpłynąć na należyte wykonanie Umowy;
  - 2) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy;

- 3) wynikną rozbieżności lub niejasności w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana Umowy będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie Umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej postanowień przez Strony;
  - 4) zaistnieje konieczność wprowadzenia zmiany terminu realizacji Przedmiotu Umowy, w zakresie określonym w ust. 3;
  - 5) zaistnieje działanie siły wyższej rozumianej jako nadzwyczajne okoliczności niezależne od Stron, których nie można było przewidzieć, jak m.in.: wojna, stany wyjątkowe, strajki generalne, blokady, embargo, działania sił przyrody o charakterze klęsk żywiołowych jak huragany, powódzie, trzęsienia ziemi, pożary, epidemie, pandemie itp., uniemożliwiającej realizację w części lub w całości przedmiotu Umowy;
  - 6) wystąpią uzasadnione zmiany w zakresie sposobu realizacji, w tym zmiana miejsca lub terminu realizacji Przedmiotu Umowy w zakresie określonym w ust. 4 poniżej;
  - 7) nastąpi konieczność zmiany warunków i terminów płatności.
3. Strony mają prawo do przedłużenia terminu zakończenia wykonywania przedmiotu Umowy o okres trwania przyczyn, z powodu których nie było możliwe świadczenie Usług, w następujących sytuacjach:
- 1) jeżeli przyczyny, z powodu których nie było możliwe wykonanie Umowy są następstwem okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Zleceniodawca,
  - 2) wystąpią opóźnienia w dokonaniu określonych czynności lub ich zaniechanie przez właściwe organy administracji państwowej, które nie są następstwem okoliczności, za które Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność,
  - 3) gdy wystąpią opóźnienia w wydawaniu decyzji, zezwoleń, uzgodnień, itp., do wydania których właściwe organy są zobowiązane na mocy przepisów prawa, jeżeli opóźnienie przekroczy okres, przewidziany w przepisach prawa, w którym ww. decyzje powinny zostać wydane oraz nie są następstwem okoliczności, za które Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność,
  - 4) wystąpienia zdarzeń natury siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie przedmiotu Umowy z godnie z jej postanowieniami.
4. Strony są uprawnione do zmiany Umowy w zakresie materiałów, parametrów technicznych, technologii, sposobu i zakresu wykonania przedmiotu Umowy, bez zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w następujących sytuacjach:
- 1) konieczności zrealizowania jakiegokolwiek części przedmiotu Umowy, przy zastosowaniu odmiennych rozwiązań technicznych lub technologicznych, niż wskazane w opisie przedmiotu zamówienia, a wynikających ze stwierdzonych wad opisu przedmiotu zamówienia, zmiany stanu prawnego w oparciu, o który je przygotowano, gdyby zastosowanie przewidzianych rozwiązań groziło niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przedmiotu Umowy;
  - 2) konieczności zrealizowania przedmiotu Umowy przy zastosowaniu innych rozwiązań technicznych lub materiałowych ze względu na zmiany obowiązującego prawa;
  - 3) wystąpienia siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie przedmiotu Umowy zgodnie z jej postanowieniami;

- 4) powstania możliwości zastosowania nowszych i korzystniejszych dla Zleceniodawcy rozwiązań technologicznych lub technicznych, niż te istniejące w chwili podpisania Umowy, nie powodujących zmiany Przedmiotu Umowy;
  - 5) w zakresie terminu realizacji Umowy, gdy producent wprowadza nowe wersje (charakteryzujące się wyższymi parametrami) posiadanego oprogramowania, co ma wpływ na realizację umowy lub zmieniają się warunki udzielenia licencji przez producenta.
6. Zleceniodawca dopuszcza zmianę postanowień Umowy w stosunku do treści Oferty w sytuacji, gdy nie była możliwa do przewidzenia na etapie zawarcia Umowy, a ponadto jej dokonanie podyktowane jest zmianą stanu prawnego w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy, tj. w szczególności:
- 1) stawki podatku od towarów i usług;
  - 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 (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2177);
  - 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 (Dz.U. z 2020 r. poz. 1342);
- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Zleceniobiorcę, każda ze Stron Umowy, w terminie 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia wejścia w życie przepisów dokonujących tych zmian, może zwrócić się do drugiej Strony o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany wysokości wynagrodzenia począwszy od pierwszego dnia obowiązywania zmiany przepisów.
7. W przypadkach, o których mowa w ust. 6 powyżej Strony wprowadzą zmianę wysokości wynagrodzenia Zleceniobiorcy odpowiednią do kwoty, o jaką, wskutek zmian o których mowa w ust. 6 powyżej, zmianie ulegnie koszt wykonania Umowy. W celu wykazania wpływu powyżej wskazanych zmian na koszty wykonania Umowy, Zleceniobiorca przedstawi Zleceniodawcy szczegółową kalkulację kosztów według stanu sprzed danej zmiany oraz szczegółową kalkulację kosztów według stanu po wprowadzeniu zmiany oraz wskaże kwotę, o jaką wynagrodzenie powinno ulec zmianie. Zleceniodawca, w terminie 10 dni roboczych, ustosunkuje się do przedstawionych kalkulacji, w szczególności poprzez zaakceptowanie wskazanej przez Zleceniobiorcę kwoty lub poprzez zgłoszenie zastrzeżeń i żądanie wyjaśnień co do poszczególnych elementów kalkulacji.
8. Strony ponadto dokonają w formie pisemnego aneksu zmiany wynagrodzenia zgodnie z art. 439 ust. 2 PZP. Ustalone wynagrodzenie będzie waloryzowane jednokrotnie o wartość wskaźnika cen towarów i usług, publikowanego w Komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego. Zwaloryzowana stawka wynagrodzenia znajduje zastosowanie począwszy od kolejnego miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym opublikowano stosowny Komunikat Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w roku 2022. Zleceniobiorca winien złożyć do Zleceniodawcy wnioski w powyższym zakresie do końca I kwartału 2023 roku, z tym

że zmiana wynagrodzenia nastąpi począwszy od miesiąca, w którym został złożony ww. wniosek, przy czym:

- 1) Zleceniobiorca nie będzie uprawniony do zmiany wynagrodzenia jeżeli wskaźnik wzrostu cen towarów i usług nie przekroczy 3%;
  - 2) Zleceniodawca wskazuje, że maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, jaką dopuszcza w efekcie zastosowania postanowień o zasadach wprowadzania zmian wysokości wynagrodzenia, o których mowa wyżej, to 5% wartości wynagrodzenia brutto, o której mowa w § 3 ust. 1 Umowy.
  - 3) Zleceniobiorca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z postanowieniami powyżej, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym powyższym zmianom dotyczącym zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:
    - a) przedmiotem umowy są usługi;
    - b) okres obowiązywania umowy przekracza 12 miesięcy.
9. W razie wątpliwości, przyjmuje się, że nie stanowią zmiany Umowy następujące zmiany:
- 1) danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną Umowy,
  - 2) danych teleadresowych,
  - 3) danych rejestrowych,
  - 4) będące następstwem sukcesji uniwersalnej po jednej ze stron Umowy.
10. Warunkiem dokonania zmiany Umowy jest złożenie wniosku przez Stronę inicjującą zmianę, zawierającego w szczególności opis propozycji zmian, ich uzasadnienie, a w przypadku jeśli wniosek pochodzi od Zleceniobiorcy i wskazuje na potrzebę zmiany wysokości wynagrodzenia, także kalkulację uzasadniającą tę zmianę.
11. Zleceniobiorca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z ust. 1-8, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom dotyczącym zobowiązania podwykonawcy.

## **§ 12.**

1. Zleceniobiorca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, zgodnie z art. 450 ust. 1 pkt ..... PZP, w formie ....., w wysokości ..... zł (słownie złotych: .....), co stanowi 5% wynagrodzenia całkowitego brutto za wykonanie przedmiotu Umowy („Zabezpieczenie”).
2. Zleceniobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Zleceniodawcy o faktycznych lub prawnych okolicznościach, które mają lub mogą mieć wpływ na moc wiążącą Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy oraz na możliwość i zakres wykonywania przez Zleceniodawcę praw wynikających z Zabezpieczenia.
3. Wniesione Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zabezpiecza roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym usunięcia wad, w szczególności roszczenia Zleceniodawcy wobec Zleceniobiorcy o zapłatę kar umownych.
4. W przypadku wystąpienia przez Zleceniobiorcę z żądaniem zmiany sposobu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy dotychczasowe zabezpieczenie zostanie wydane lub zwrócone

Zleceniobiorcy w terminie 14 dni od ustanowienia oraz dostarczenia Zleceniodawcy nowego zabezpieczenia w formie zaakceptowanej uprzednio na piśmie przez Zleceniodawcę.

5. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostanie zwrócone Zleceniobiorcy pod warunkiem należytego wykonania Umowy.
6. Jeżeli w terminie 30 dni przed wygaśnięciem obowiązującego Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy wniesionego w innej formie niż pieniężna, Zleceniobiorca w przypadku konieczności jego przedłużenia, nie przedłuży lub nie wniesie nowego Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, to Zleceniodawca zmieni formę zabezpieczenia na zabezpieczenie w pieniądzu poprzez wypłatę kwoty z dotychczasowego zabezpieczenia. Wypłata, o której mowa w zdaniu poprzednim, następuje nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego zabezpieczenia. Zmiana formy zabezpieczenia następuje z zachowaniem ciągłości oraz wysokości zabezpieczenia.
7. W przypadku zabezpieczenia należytego wykonania Umowy o charakterze niepieniężnym, w tym w szczególności, gdy będzie nim gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa, powinno mieć ono charakter nieodwołalny, bezwarunkowy, płatny na pierwsze żądanie. Zleceniodawca wymaga, aby w przypadku Zleceniobiorców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa obejmowała swoją treścią zobowiązanie solidarne wszystkich Zleceniobiorców wspólnie ubiegających o udzielenie Zamówienia (zobowiązanych z tytułu gwarancji).
8. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów na gruncie gwarancji winien być sąd polski właściwy miejscowo dla siedziby Zleceniodawcy. Gwarancja powinna być sporządzona w języku polskim, natomiast w przypadku gdy językiem gwarancji jest język obcy wówczas taka gwarancja winna być przedłożona wraz z tłumaczeniem przysięgłym. Jeśli gwarancja poza językiem polskim sporządzona będzie również w innym języku, w razie rozbieżności między wersjami językowymi, decydująca będzie wersja językowa polska. Gwarancja bankowa albo ubezpieczeniowa będzie sporządzona i interpretowana zgodnie z prawem obowiązującym w Polsce.
9. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy wnoszone w pieniądzu Zleceniobiorca wpłaci przelewem na rachunek bankowy Zleceniodawcy.
10. Jeżeli na skutek jakichkolwiek okoliczności, w szczególności ogłoszenia upadłości gwaranta lub innych zdarzeń zależnych lub niezależnych od Stron, Zleceniodawca utraci w trakcie realizacji Umowy Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, Zleceniobiorca niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od takiego zdarzenia, ustanowi nowe Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości nie niższej niż wynikająca z Umowy. W razie braku ustanowienia przez Zleceniobiorcę Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy zgodnie z postanowieniami Umowy Zleceniodawca może, aż do ustanowienia Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, wstrzymać wszelkie płatności na rzecz Zleceniobiorcy. Wstrzymanie płatności nie zwalnia Zleceniobiorcy z jakichkolwiek obowiązków Zleceniobiorcy określonych w Umowie.

### **§13.**

Zgodnie z art. 4 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zwanej dalej „ustawą”, Zleceniobiorca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 3 ust. 1 zapewni:

- 1) możliwość dostosowania wielkości liter w obsługiwanym narzędziu (chat, chat bot) do potrzeb użytkowników z dysfunkcjami narządu wzroku;
- 2) możliwość dostosowania języka na potrzeby przedstawiania informacji w sposób ułatwiający zapoznanie się z nimi osobom mającym trudności z czytaniem lub zrozumieniem (standard Easy-to-Read) w komunikacji bezpośredniej (telefonicznej i chat) i zautomatyzowanej (Chat bot);
- 3) możliwość korzystania z narzędzi umożliwiających komunikację z osobami głuchymi poprzez narzędzie zapewnione przez Zleceniodawcę.

#### **§ 14.**

1. Zleceniodawca wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Zleceniobiorcę lub podwykonawcę osób wykonujących wskazane czynności w trakcie realizacji zamówienia w zakresie usług podstawowych opisanych w załączniku nr 3 do umowy (OPZ) polegające na obsłudze chat i obsłudze infolinii.
2. W trakcie realizacji zamówienia Zleceniodawca uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec wykonawcy odnośnie spełniania przez Zleceniobiorcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności. Zleceniodawca uprawniony jest w szczególności do:
  - 1) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów i dokonywania ich oceny,
  - 2) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów,
  - 3) przeprowadzania kontroli na miejscu wykonywania świadczenia.
3. W trakcie realizacji zamówienia na każde wezwanie Zleceniodawcy w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie Zleceniobiorca przedłoży zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Zleceniobiorcę lub podwykonawcę osób wykonujących wskazane w ustępie 1 czynności w trakcie realizacji zamówienia:
  - 1) oświadczenie wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, imion i nazwisk tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu wykonawcy lub podwykonawcy;
  - 2) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Zleceniobiorcę lub podwykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji

zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie wykonawcy lub podwykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami 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) tj. w szczególności bez adresów, nr PESEL pracowników. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji. Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania;

- 3) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Zleceniobiorcę lub podwykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy;
  - 4) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Zleceniobiorcę lub podwykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami 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). Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji.
4. Niezłożenie przez Zleceniobiorcę w wyznaczonym przez zamawiającego terminie żądanych przez zamawiającego dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Zleceniobiorcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę traktowane będzie jako niespełnienie przez Zleceniobiorcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ustępie 1 czynności.
5. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez Zleceniobiorcę lub podwykonawcę, Zleceniodawca może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.

## **§ 15<sup>2</sup>.**

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się skierować do realizacji Umowy co najmniej ..... (zgodnie z ofertą) osobę niepełnosprawną<sup>3</sup>, w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 426 z późn. zm.), zatrudnioną na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, w wymiarze co najmniej pół etatu i powierzenia tej osobie czynności związanych z realizacją Umowy na rzecz Zleceniodawcy, z zastrzeżeniem § 14.

---

<sup>2</sup> Jeżeli dotyczy – zgodnie z ofertą wykonawcy

<sup>3</sup> ust. 1-4 dotyczą przypadku gdy Zleceniobiorca zadeklarował w ofercie zatrudnienie osoby niepełnosprawnej



2. Zleceniobiorca zobowiązuje się w terminie 7 dni kalendarzowych od podpisania Umowy do złożenia oświadczenia według wzoru stanowiącego załącznik nr 10 do Umowy. Jednocześnie Zleceniobiorca zobowiązuje się do przedstawienia do wglądu Zleceniodawcy, na każde żądanie Zleceniodawcy, w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia doręczenia żądania, kopii dokumentów potwierdzających zatrudnienie osoby niepełnosprawnej, o której mowa w ust. 1, zgłoszenia do ZUS oraz dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność tej osoby. Kopie ww. dokumentów powinny zostać zanonimizowane w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, z zastrzeżeniem, że imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji; informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy, wymiar etatu oraz czas trwania niepełnosprawności powinny być możliwe do zidentyfikowania.
3. Nieprzedstawienie przez Zleceniobiorcę oświadczenia jak również dokumentów w terminie wskazanym w ust. 2 traktowane będzie jako niezrealizowanie obowiązku określonego w ust. 1.
4. Zleceniobiorca skieruje osobę, o której mowa w ust. 1, na okres realizacji Umowy, a w przypadku rozwiązania umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej przez osobę niepełnosprawną lub przez Zleceniobiorcę przed zakończeniem tego okresu Zleceniobiorca zobowiązuje się do skierowania na to miejsce innej osoby niepełnosprawnej, na warunkach określonych w ust. 1. Postanowienie ust. 2 zdanie drugie i trzecie stosuje się odpowiednio.

## **§ 16.**

1. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych.
2. Zmiana Umowy wymaga zachowania formy elektronicznej pod rygorem nieważności lub formy pisemnej.
3. Wszelkie spory mogące wyniknąć pomiędzy stronami przy realizowaniu przedmiotu Umowy lub z nią związane, w przypadku braku możliwości ich polubownego załatwienia, będą rozpatrywane przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniodawcy.
4. Wszelkie oświadczenia woli, powiadomienia i informacje, które Strony są zobowiązane sobie przekazywać w związku z zawarciem i realizacją Umowy, wymagają formy pisemnej bądź elektronicznej lub jeśli tak wskazano - dokumentowej.
5. W przypadku korespondencji pochodzącej od Zleceniobiorcy adresem poczty elektronicznej właściwym dla doręczeń Zleceniodawcy jest adres: sekretariat.dru@mc.gov.pl oraz adresy osób wskazanych w § 6 ust. 1 i 3.
6. W przypadku korespondencji pochodzącej od Zleceniodawcy adresem właściwym dla doręczeń Zleceniobiorcy jest adres: ..... oraz adresy osób wskazanych w § 6 ust. 2 i 4.
7. Umowę sporządzono w formie elektronicznej.
8. Integralną częścią umowy są następujące załączniki:
  - 1) załącznik nr 1: pełnomocnictwo;
  - 2) załącznik nr 2: pełnomocnictwo/informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców Zleceniobiorcy;
  - 3) załącznik nr 3: OPZ;

- 4) załącznik nr 4: wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych;
- 5) załącznik nr 5: Warunki świadczenia usługi (SLA);
- 6) oferta Zleceniobiorcy;
- 7) Oświadczenie podatkowe Zleceniobiorcy;
- 8) Wzór Oświadczenia podmiotu zewnętrznego o zachowaniu poufności;
- 9) Wzór listy osób wykonujących prace na rzecz Zleceniodawcy;
- 10) Wzór oświadczenia Zleceniobiorcy o zatrudnieniu osoby niepełnosprawnej.

**W imieniu Zleceniodawcy:**

**W imieniu Zleceniobiorcy:**

/podpisano elektronicznie/

/podpisano elektronicznie/