

UMOWA nr \_\_\_\_/2016

**„Realizacja telefonicznej kampanii lojalizacji konsumentów ENERGA-OBROT S.A.”**

zawarta w dniu .....r. w Gdańsku pomiędzy:

XXXX.....

reprezentowaną przez:

.....

.....

zwaną w dalszej części Umowy „**Wykonawcą**”,

a

**ENERGA – OBROT SA** z siedzibą w Gdańsku, przy al. Grunwaldzkiej 472, 80-309 Gdańsk, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000280916, o kapitale zakładowym/wpłaconym 371.352.000,00 zł, NIP 9570968370, REGON 220418835, reprezentowaną przez:

.....

.....

zwaną w dalszej części Umowy: „**Zamawiającym**”,

zwane dalej łącznie „Stronami” lub osobno „Stroną”,

zważywszy że:

w związku z przyjęciem oferty Wykonawcy z dnia [...] 2016 roku, stanowiącej załącznik nr 6 do Umowy, w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego, znak postępowania: ZP/03/DSTZRM/2016, Zamawiający powierza, a Wykonawca przyjmuje do wykonania prace polegające na wykonaniu zadania pod nazwą „*Realizacja telefonicznej kampanii lojalizacji konsumentów ENERGA-OBROT SA*”,

Strony zawarły Umowę o następującej treści:

### **§ 1. Definicje**

Użyte w niniejszej Umowie poniższe określenia będą miały następujące znaczenie:

- a) Konsultant - członek personelu Wykonawcy, zatrudniony na podstawie umowy o pracę lub w oparciu o umowę cywilno-prawną, o odpowiednich kwalifikacjach i umiejętnościach na potrzeby wykonywania usługi, przeszkolony przez Wykonawcę w zakresie wytycznych Zamawiającego odnoszących się do sposobu jej wykonywania,
- b) Skrypt – aplikacje internetowe lub informatyczne będące własnością Wykonawcy, pozwalające na zarządzania zbiorem informacji przygotowanych przez oraz należących do Zamawiającego, służących Konsultantom jako podstawa do przeprowadzenia rozmów telefonicznych z klientami Zamawiającego oraz do świadczenia innych usług określonych w Umowie,
- c) Produkt lojalizujący – produkt, w ramach którego oferowane są klientowi szczególne warunki promocyjne oferty przez wskazany okres czasu, w zamian za zawarcie przez klienta umowy na warunkach określonych w ofercie.

## § 2. Zamówienie

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania telefoniczną kampanię sprzedażową o charakterze lojalizacyjnym do klientów indywidualnych (konsumentów) Zamawiającego, zwanych dalej: „Klientami”.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu umowy zgodnie z niniejszą Umową oraz załącznikami do niej, a w szczególności z: Ofertą Wykonawcy (Załącznik nr 6), Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia (Załącznik nr 7), stanowiącymi integralną część Umowy.
3. W ramach realizacji kampanii Wykonawca realizować będzie następujące czynności:
  - a. Wykonywanie połączeń wychodzących do Klientów mających na celu, informowanie Klientów o warunkach oferty „XXX” - zgodnie z opracowanym przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym scenariuszem rozmowy, o którym mowa w lit. b poniżej.
    - Wykonawca zobowiązany będzie do wykonywania połączeń wychodzących do Klientów w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach od 09.00 - 20.00 oraz w soboty w godzinach 10.00 – 18.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
    - Wykonawca ma prawo ponawiać nieskuteczny kontakt na jednym rekordzie do 5 prób kontaktu do jednego klienta. Za kontakt nieskuteczny uznaje się kontakt, w którym nie nawiązano rozmowy z odbierającym połączenie.
    - W ramach połączeń wychodzących Wykonawca zobowiązany jest zagwarantować identyfikację numeru, z którego wykonywane jest połączenie z kierunkowym +58, właściwym dla siedziby Zamawiającego.
  - Wykonawca zobowiązany jest do nagrywania wszystkich rozmów prowadzonych w ramach realizowanej kampanii i przekazywania ich Zamawiającemu w trybie dziennym w terminie 1 dnia roboczego od dnia przeprowadzenia rozmowy ścieżką FTP oraz w postaci back-upu w trybie miesięcznym na płytach CD przesyłanych do siedziby Zamawiającego. Nagrania winne być odpowiednio skatalogowane z podziałem na „sprzedaż I”, „sprzedaż II”, „brak sprzedaży” oraz „inne” gdzie „sprzedaż I” oznacza rozmowę, w której klient wyraził akcept dla przedstawionej oferty, „sprzedaż II” oznacza rozmowę drugiego kontaktu, w której klient potwierdził wolę skorzystania z oferty wyrażoną uprzednio w pierwszym kontakcie”, „brak sprzedaży” oznacza rozmowę, w której doszło do przedstawienia oferty, ale klient nie wyraził zgody na skorzystanie, „inne” oznacza wszelkie inne rozmowy nie opisane jako „sprzedaż I” „ sprzedaż II” lub „brak sprzedaży”.
  - Rozmowy winne być przekazane w formacie mp3 opisanym jako: „data\_rozmowy\_status\_rozmowy\_id\_klienta\_numer\_telefonu\_na\_który\_nawiązano\_połączenie”
  - Wykonawca zobowiązany będzie do przechowywania wszystkich rozmów prowadzonych w ramach kampanii do czasu przekazania nagrań ścieżką FTP oraz w postaci płyt CD, po przekazaniu rozmów, Wykonawca będzie miał obowiązek usunąć przedmiotowe nagrania z zasobów własnych.
  - b. Wykonawca otrzyma od Zamawiającego regulamin Produktu lojalizującego, na podstawie którego zobligowany będzie do przygotowania propozycji Skryptu rozmowy sprzedażowej, obejmującego skrypt pierwszej rozmowy telefonicznej, w której Wykonawca przedstawiać będzie warunki oferty „XXX”, o której mowa w lit. a powyżej i lit. c poniżej oraz skrypt drugiej rozmowy telefonicznej, mającej na celu potwierdzenie z zainteresowanym Klientem woli zawarcia umowy na odległość, o której mowa w lit. e poniżej.
  - Wykonawca zobowiązany jest do opracowania skryptów, o których mowa w zdaniu poprzednim i przedstawienia go do Zamawiającemu do zatwierdzenia przed przystąpieniem do realizacji połączeń wychodzących do Klientów, w terminie 3 dni od zawarcia niniejszej Umowy.
  - Przy opracowaniu skryptu, Wykonawca zobowiązany jest do dostosowania się do wszelkich uwag i wskazówek Zamawiającego, dotyczących obowiązkowych elementów treści skryptu. Skrypt musi w szczególności odpowiadać wymogom formalnoprawnym w zakresie obowiązków informacyjnych i procedur zawierania umów na odległość, wynikających z przepisów ustawy z

dnia 30 maja 2014 roku o Prawach konsumenta (Dz. U z 2014 roku, poz. 827 z późn. zm.) i zostać uprzednio zaakceptowany przez Zamawiającego.

- Wykonawca winien gwarantować realizację rozmów prowadzonych w ramach kampanii zgodnie z zaakceptowanym przez obie strony Skryptem.
  - Jednocześnie Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmian w skrypcie w związku z bieżącymi potrzebami biznesowymi, a Wykonawca winien jest zagwarantować wdrożenie zmiany w tym samym dniu roboczym, w którym otrzyma informację o takiej konieczności.
- c. Potwierdzenie z zainteresowanym Klientem woli zawarcia umowy na odległość poprzez nagranie jego zgody na zapoznanie się ze szczegółami oferty i otrzymanie propozycji umowy.
- Wykonawca podczas pierwszego kontaktu telefonicznego z Klientem zobligowany będzie do przedstawienia oferty lojalizacyjnej, zainteresowania Klienta ofertą i przedstawienia mu wynikających z niej korzyści, a następnie do pozyskania zgody Klienta na zapoznanie się ze szczegółami przedmiotowej oferty i zgody na wysłanie propozycji umowy.
  - Jednocześnie Wykonawca zobowiązany będzie do każdorazowego potwierdzania danych Klienta zainteresowanego skorzystaniem z oferty takich jak: imię, nazwisko, nr pesel, adres, numer telefonu, adres e-mail.
  - Wzór raportu zwrotnego zostanie ustalony za zgodą obu Stron.
- d. Zamawiający zastrzega sobie prawo do udostępnienia Wykonawcy dowolnej ilości Produktów lojalizacyjnych wraz ze wskazaniem, w jakiej kolejności powinny być przedstawiane Klientowi w przypadku, gdyby Klient nie był zainteresowany pierwszą z ofert.
- e. Ponowny kontakt telefoniczny z Klientem, który uprzednio wyraził zgodę na przedstawienie mu szczegółów oferty [...] w celu potwierdzenia przyjęcia oferty i zawarcia umowy na warunkach przedstawionej oferty, realizowany po doręczeniu Klientowi projektu umowy wraz z załącznikami, tj. nawiązanie z Klientami kontaktu telefonicznego w celu pozyskania przez Wykonawcę od Klienta oświadczenia woli zawarcia umowy na warunkach przedstawionej mu oferty i przesłanych mu przez Zamawiającego dokumentów, rozumianego jako wyrażenie przez Klienta w sposób dobrowolny zgody na zawarcie umowy.
- Kontakt realizowany będzie do bazy Klientów przekazanych przez Zamawiającego, a uprzednio zaofertowanych przez Wykonawcę w pierwszym kontakcie telefonicznym.
  - Baza danych przeznaczonych do drugiego kontaktu będzie przekazywana w trybie dziennym, w formie uprzednio ustalonej przez Strony.
  - Baza zawierać będzie dane klientów, którzy wyrazili zgodę skorzystania z oferty w pierwszym kontakcie oraz nie złożyli rezygnacji z przedłożonej im oferty w okresie między pierwszym, a drugim kontaktem.
  - Wzór raportu zwrotnego zostanie ustalony za zgodą obu stron.
- f. Ewentualna realizacja dodatkowych kontaktów do Klientów, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego.
- g. Pozyskiwanie od Klienta informacji dodatkowych, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego np. informacji o potencjalnym fakcie korzystania z gazu ziemnego w ramach prowadzonej z Klientem rozmowy telefonicznej, o której mowa w lit. a lub f.,
- h. Przygotowywanie codziennych Raportów dotyczących wyników sprzedaży danych statystycznych dla kampanii (wzór Raportu stanowi Załącznik nr 1).
- Raporty będą przesyłane przez Wykonawcę w formie zaszyfrowanych plików na adres mailowy EOB.Kampania@energa.pl, każdorazowo w terminie do godziny 12:00 następnego dnia roboczego za dzień poprzedni, z wyłączeniem niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy.

i. Doręczenie Zamawiającemu wszystkich nagrań z rozmów przeprowadzonych z Klientami w ramach kampanii na płytach CD za każdy miesiąc kalendarzowy, w terminie 14 dni kalendarzowych od ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego.

j. Oferowanie Klientom produktów i usług eBook, eFaktura rozliczenia rzeczywiste, payback, liczniki przedpłacone, AMI, home assistance, polecenie zapłaty, saldo sms i innych, wskazanych przez Zamawiającego niezależnie od przedstawiania ofert lojalizacyjnych w ramach prowadzonej z Klientem rozmowy telefonicznej, o której mowa w lit. a lub e.

- Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozszerzenia skryptu rozmowy o konieczność oferowania Klientom, w ramach prowadzonych z nimi przez Wykonawcę rozmów telefonicznych i w ramach określonego w umowie wynagrodzenia Wykonawcy, dodatkowych produktów z oferty Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia warunków produktu oraz wynikających z niego korzyści oraz dążeniach do pozyskania zgody Klienta na aktywację tego produktu.

k. Weryfikacja (monitoring) wszystkich rozmów przeprowadzonych z Klientami przed zaraportowaniem ich do Zamawiającego.

- Wykonawca zobowiązany jest zapewnić odsłuch każdej rozmowy, która miałaby zostać wyraportowana jako: „zainteresowany” w pierwszym kontakcie telefonicznym oraz każdej rozmowy, która miałaby zostać wyraportowana jako „sprzedaż” w drugim kontakcie, na podstawie uprzednio przygotowanego i zatwierdzonego przez Strony arkusza oceny.
- Rozmowy, co do których w arkuszu nie będzie maksymalnej oceny, nie będą zaliczane jako rozmowy zakończone sukcesem, w takich sytuacjach kontakt z klientem winien zostać ponowiony, a rozmowa wyraportowana do Zamawiającego może zostać dopiero po uzyskaniu maksymalnej oceny w arkuszu oceny.
- Jeżeli Zamawiający stwierdzi nieprawidłowości w rozmowach po wyraportowaniu ich przez Wykonawcę, zastrzega sobie możliwość dochodzenia kar wskazanych w projekcie umowy, a sprzedaż winna zostać anulowana wraz z pomniejszeniem wynagrodzenia należnego Wykonawcy.

l. Weryfikacja i ewentualna korekta danych Klienta niezbędnych do przyjęcia oferty.

Wykonawca winien zapewnić każdorazowe potwierdzanie danych kontaktowych Klienta takich jak imię, nazwisko, nr pesel, adres, nr telefonu oraz adres e-mail, w każdej rozmowie, w której dojdzie do zaprezentowania oferty klientowi, bez względu na efekt tejże rozmowy.

ł. przygotowania dodatkowych raportów zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w zakresie prowadzonej kampanii

Wykonawca zobowiązuje się do przygotowywania, jednorazowo raportów dodatkowych, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego, a związanymi bezpośrednio z realizowaną kampanią. Wzór raportu, format i czas przekazania winien być każdorazowo ustalany przez Strony.

4. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia wysokich standardów jakościowych obsługiwanych połączeń. Zamawiający jest uprawniony do weryfikowania realizacji przez Wykonawcę obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w oparciu o bieżący monitoring jakości, prowadzony w szczególności w oparciu o badanie tajemniczego klienta, audyt zewnętrzny.
5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić łącze umożliwiające najwyższą techniczną jakość prowadzonych rozmów.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania najwyższej staranności przy realizacji Umowy, w tym zapewnienia najwyższej jakości rozmów prowadzonych przez Konsultantów1i prawidłowości przekazywanych informacji, zgodnie z Załącznikami nr 4 i nr 5 (Księga

Standardów Obsługi dla Konsultantów sprzedaży telefonicznej i Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy Towarzystwa Obrotu Energią).

7. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić należytą obsadę swojego personelu, niezbędną do wykonania zleconych usług, a także prowadzić rekrutację, badania pracownicze oraz szkolenie BHP i spełnić wszystkie inne obowiązki pracodawcy.
8. Konsultanci muszą spełniać następujące kryteria:
  - wykształcenie minimum średnie,
  - znajomość pakietu MS Office,
  - umiejętność pracy na wielu systemach operacyjnych,
  - nienaganna dykcja,
  - znajomość podstaw telefonicznej obsługi klientów.
9. Wykonawca zobowiązany jest do obsługi miesięcznie po 100 000 rekordów (słownie: sto tysięcy) przekazanych mu przez Zamawiającego zgodnie z harmonogramem przekazywania bazy danych Klientów Zamawiającego, o którym mowa w ust. 10 poniżej, rozumianej jako realizacja połączeń wychodzących do Klientów Zamawiającego w ramach pierwszej rozmowy telefonicznej, o której mowa w ust. 3 lit. a i c. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji połączeń wychodzących do Klientów Zamawiającego w ramach drugiej rozmowy telefonicznej, o której mowa w ust. 3 lit. e niezwłocznie, w terminie 3 dni roboczych po otrzymaniu od Zamawiającego bazy danych Klientów Zamawiającego przeznaczonych do drugiego kontaktu.
10. W ramach Umowy, Zamawiający przekazuje Wykonawcy wyselekcjonowaną, teleadresową bazę danych Klientów Zamawiającego spełniających kryteria kampanii, zawierającą 1.200.000 (słownie: jeden milion dwieście tysięcy) rekordów Klientów Zamawiającego.
11. Wzór protokołu przekazania bazy stanowi załącznik nr 2 do Umowy. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia odbioru Bazy Danych poprzez podpisanie i odesłanie do Zamawiającego protokołu przekazania danych osobowych w terminie 1 dnia od otrzymania Bazy Danych.
12. Baza Danych będzie każdorazowo przekazywana w formie zahasłowanego pliku, przesłanego ze skrzynki imiennej Zamawiającego z adresu e-mail ... do Wykonawcy na adres e-mail ..., na podstawie protokołu przekazania Bazy Danych, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy, w okresach miesięcznych po 100.000 (słownie: sto tysięcy) rekordów, sekwencyjnie zgodnie z poniższym harmonogramem: [...].
13. Strony zgodnie ustalają, iż możliwa jest zmiana ilości rekordów Klientów przekazywanych Wykonawcy i harmonogramu. Zamawiający zobowiązany jest przekazać stosowną informację Wykonawcy najpóźniej na 14 dni kalendarzowych przed terminem przekazania odpowiedniej części rekordów w określonym harmonogramie. Jednocześnie zastrzega się, że różnica w ilości rekordów Klientów do przekazania Wykonawcy, zgodnie z ust. 10 powyżej, a ilość rekordów Klientów przekazanych po zmianie dokonanej na podstawie niniejszego postanowienia nie może być mniejsza ani większa niż 30% pierwotnej ilości rekordów.
14. Ponieważ w związku z wykonywaniem Umowy między stronami dochodziło będzie do powierzenia oraz procesów przetwarzania danych osobowych, strony zawrą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącą Załącznik nr 3 do Umowy.
15. Kampania realizowana będzie przez okres 12 miesięcy w dniach od ..... 2016r. do ..... 2017r. **pod adresem ...** Wykonawcy. **Wykonawca** zobowiązany jest zapewnić odpowiednie warunki lokalowe, sprzęt i materiały niezbędne do wykonania obowiązków wynikających z Umowy we własnym zakresie i na własny koszt.
16. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przerwania kampanii w dowolnym momencie, jeżeli wyniki Kampanii osiągną ilość pozytywnie sfinalizowanych rozmów na poziomie 5% do przekazanej bazy lub nie będą spełniały oczekiwań Zamawiającego lub naruszone zostaną postanowienia niniejszej Umowy. Oczekiwania Zamawiającego związane z zakładanym wynikiem kampanii zostaną przedstawione Wykonawcy przed rozpoczęciem kampanii. Przerwanie kampanii nastąpi w formie pisemnego oświadczenia skierowanego na adres siedziby Wykonawcy. Wykonawca ma obowiązek zaprzestania realizacji Kampanii w terminie 14 dni kalendarzowych od otrzymania od Zamawiającego informacji o konieczności

- przerwania Kampanii z wyżej wskazanych powodów. W terminie kolejnych 7 dni kalendarzowych, Wykonawca ma obowiązek rozliczyć Kampanię tj. przekazać Raporty, nagrania oraz wszelkie dokumenty przekazane Wykonawca do celów realizacji Kampanii.
17. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany terminu realizacji Umowy i czasowego przerwania kampanii w dowolnym momencie w przypadku, gdy z przyczyn technicznych leżących po stronie Zamawiającego (w szczególności związanych z funkcjonowaniem wewnętrznego systemu obsługi sprzedaży, służącego do aktywacji i rozliczania umów z Klientami) zaistnieje konieczność czasowego przerwania realizacji zamówienia o czas występowania ww. przeszkód technicznych.
  18. Strony zgodnie ustalają, że w trakcie trwania przedmiotowej kampanii możliwa jest zmiana oferowanego przez Zamawiającego produktu lub/i zmiana segmentu Klientów Zamawiającego objętych kampanią, za pośrednictwem poczty elektronicznej, poprzez skierowanie przez Zamawiającego do Wykonawcy stosownego e-maila w tym przedmiocie z adresu e-mail: XXX na adres Wykonawcy ... .
  19. Wykonawca zobowiązuje do posiadania i utrzymania polisy ubezpieczeniowej od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej przez okres obowiązywania Umowy. Wykonawca dostarczy oryginał lub wydany przez ubezpieczyciela odpis polisy, o której mowa w zdaniu poprzednim, w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy lub odpowiednio w terminie 7 dni od dnia zakończenia okresu obowiązywania polisy ubezpieczeniowej w przypadku, gdy okres obowiązywania polisy ubezpieczeniowej ulegnie zakończeniu w czasie trwania Umowy.
  20. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania wszelkich instrukcji, procedur i wytycznych Zamawiającego przekazywanych Wykonawcy w ramach Umowy przez Zamawiającego lub jego przedstawicieli, niezależnie od formy ich przekazania (pisemnie, za pośrednictwem poczty e-mail, etc.).
  21. Zamawiający zapewni Wykonawcy i konsultantom pierwsze szkolenie produktowe w terminie 14 dni od podpisania Umowy. Wszystkie szkolenia wynikająca z rotacji pracowników pozostają w gestii Wykonawcy.
  22. Wykonawca zobowiązuje się do poprawnego i rzetelnego ofertowania Klientów, w tym uwzględnienia wszystkich punktów poboru energii elektrycznej Klienta, zgodnie z przekazaną przez Zamawiającego bazą danych.

### **§ 3. Wynagrodzenie**

1. Całkowite (maksymalne) szacunkowe wynagrodzenie Wykonawcy za realizację przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2, w okresie jej obowiązywania nie może przekroczyć kwoty ... zł netto (słownie: ... złotych netto), stanowiącej kwotę ... zł brutto (słownie: ... złotych brutto), zgodnie z Ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik nr 6 do Umowy.
2. Zarówno wynagrodzenie całkowite Wykonawcy, o którym mowa w ust. 1 powyżej, jak również wynagrodzenie miesięczne rozliczane na zasadach określonych w poniższych ustępach obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją zamówienia, w szczególności koszty związane z przygotowaniem i świadczeniem usług na zasadach określonych w Umowie.
3. Rzeczywiste wynagrodzenie należne Wykonawcy za realizację przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2, w okresie jej obowiązywania, rozliczane będzie w cyklach miesięcznych w oparciu o następujące stawki – ceny jednostkowe zgodnie z Ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik nr 6 do Umowy:

Czynność	Cena jednostkowa netto	Stawka VAT	Wartość brutto
Połączenie (komórkowe i stacjonarne)			
Sukces			

przy czym wskazane powyżej czynności obejmują:

**Połączenie** - skutecznie nawiązane połączenie z Klientem (połączenie do danego rekordu), niezależnie od czasu jego trwania, jednak skutkujące rozliczeniem na bilingu w wielkości równej lub powyżej 0,1 sekundy i niezależnie od tego, czy kierowane jest na numery stacjonarne czy komórkowe, obejmujące wszystkie pełne rozmowy telefoniczne z danym Klientem zgodnie z ustalonym scenariuszem rozmowy; stawka za połączenie zgodnie z powyższą definicją obejmuje zatem zarówno pierwszy kontakt z Klientem w celu przedstawienia oferty, o którym mowa w § 2 ust. 3 lit. a i c Umowy, jak i drugi kontakt z Klientem, o którym mowa w § 2 ust. 3 lit. e Umowy;

**Sukces** – osiągnięcie celu sprzedaży, rozumianego jako doprowadzenie do zawarcia umowy z Klientem na warunkach przedstawionej mu oferty, po łącznym spełnieniu następujących przesłanek:

- a) przy okazji pierwszego kontaktu telefonicznego – Klient wyraził wolę zapoznania się z ofertą,
  - b) kontakt z Klientem został prawidłowo zareportowany Zamawiającemu w sposób umożliwiający mu przesłanie do Klienta projektu umowy wraz z załącznikami,
  - c) podczas drugiego kontaktu telefonicznego z Klientem realizowanego po doręczeniu mu projektu umowy wraz z załącznikami – Klient złożył oświadczenie wyrażające wolę zawarcia umowy na warunkach przedstawionej mu oferty,
  - d) Klient nie złożył oświadczenia o odstąpieniu od umowy w terminie 14 dni od przeprowadzenia z nim drugiej rozmowy telefonicznej.
4. Wykonawca po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego trwania kampanii, w terminie do 5-tego dnia następnego miesiąca, przekaże Zamawiającemu miesięczne zestawienie za poprzedni miesiąc kalendarzowy, obejmujące wykaz Połączeń (do którego obowiązkowo dołączy pozyskany od operatora sieci telekomunikacyjnej billing przeprowadzonych rozmów telefonicznych) i Sukcesów, na podstawie których wystawiona zostanie faktura VAT, obejmująca sumę należności za Połączenie (iloczyn połączeń i stawki za połączenie) i Sukces (iloczyn sukcesów i stawki za sukces) w danym miesiącu. Zamawiający zobowiązuje się w terminie nieprzekraczalnym trzech (3) dni roboczych do zaakceptowania zestawienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim lub przekazania ewentualnych uwag dotyczących zestawienia Wykonawcy i raportu oświadczeń Klientów o odstąpieniu od umowy za poprzedni okres rozliczeniowy, które ten powinien uwzględnić. Brak akceptacji zestawienia Wykonawcy lub brak wniesienia do niego uwag przez Zamawiającego w terminie trzech (3) dni roboczych uznaje się za akceptację tego dokumentu.
  5. Wykonawcy przysługuje uprawnienie do rozliczenia wynagrodzenia za Sukces w odniesieniu do danego Klienta w tym okresie rozliczeniowym, w którym w chwili wystawienia faktury VAT upłynął 14 dniowy termin na złożenie przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W przypadku, gdy Klient skutecznie odstąpi od umowy już po rozliczeniu przez Wykonawcę stawki za Sukces w odniesieniu do danego Klienta lub w przypadku, gdy Klient wniesie zasadną reklamację, na podstawie której umowa w ramach przedstawionej przez Wykonawcę oferty zostanie rozwiązana, unieważniona lub z innych powodów nie będzie realizowana, wynagrodzenie Wykonawcy za kolejny okres rozliczeniowy zostanie pomniejszone o nienależną Wykonawcy stawkę za Sukces, co Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić w kolejnej fakturze wystawionej zgodnie z ust. 4 powyżej.
  6. Zamawiający dokona przelewu należnego Wykonawcy wynagrodzenia w terminie trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania oryginału prawidłowo wystawionej faktury VAT, do której dołączone zostanie zestawienie, o którym mowa w ust. 4..
  7. Za dzień zapłaty uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
  8. Łączna wartość należności wynikających z faktur VAT wystawianych na podstawie niniejszej umowy nie może przekroczyć wartości wynagrodzenia określonego w ust. 1 powyżej.

9. Jeżeli suma należności z wystawianych w cyklach miesięcznych faktur VAT wystawianych przez Wykonawcę na podstawie zapisów powyższych osiągnie kwotę wynagrodzenia określoną w ust. 1, przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa wygasa w dacie wyczerpania kwoty wynagrodzenia całkowitego brutto, a Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu względem Zamawiającego żadne roszczenia.
10. W przypadku gdy suma należności z wystawianych w cyklach miesięcznych faktur VAT wystawianych przez Wykonawcę na podstawie zapisów powyższych nie osiągnie kwoty wynagrodzenia całkowitego brutto, Umowa wygasa wraz z upływem okresu, na jaki została zawarta, a Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu względem Zamawiającego żadne roszczenia.
11. Wynagrodzenie określone w ust. 1 powyżej oraz ceny jednostkowe, o których mowa w ust. 3 nie podlegają zmianie w trakcie obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem § 10 ust. 5 lit. a), w związku z ewentualną zmianą ustawowej stawki podatku VAT.
12. Wykonawca oświadcza, iż jest czynnym zarejestrowanym podatnikiem podatku VAT i zobowiązuje się do naprawienia wszelkich szkód powstałych w majątku Zamawiającego w przypadku gdyby powyższe okazało się nieprawdą.

#### **§ 4 Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

1. Ustala się zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% całkowitego (maksymalnego) szacunkowego wynagrodzenia brutto Wykonawcy za realizację przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 3 ust. 1, tj. w kwocie [...] zł (słownie: .... złotych).
2. Do dnia zawarcia Umowy Wykonawca wniósł należyte zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w formie [...].
3. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy pokryciu roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Zamawiający jest upoważniony do egzekucji z zabezpieczenia należytego wykonania umowy, jak również z innych kwot należnych Wykonawcy, wszelkich należności z tego tytułu, w szczególności kar umownych lub innych odszkodowań należnych Zamawiającemu na podstawie Umowy.
4. Zamawiającemu przysługuje w szczególności uprawnienie do potrącenia z kwoty zabezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 równowartości nienależnie wypłaconej Wykonawcy stawki za Sukces w przypadku, określonym w § 3 ust. 5 zd. 2, stwierdzonym po zakończeniu obowiązywania Umowy. Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do potrącenia z kwoty zabezpieczenia równowartości naliczonych na podstawie § 8 kar umownych.
5. W trakcie realizacji Umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia należytego wykonania na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 148 ust. 1 Prawa zamówień publicznych.
6. Strony ustalają, iż wniesione zabezpieczenie należytego wykonania umowy zostanie zwrócone Wykonawcy w terminie 30 dni od wykonania Umowy przez Wykonawcę oraz uznaniu jej przez Zamawiającego za należyte wykonaną.
7. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wniesione w formie pieniężnej podlega zwrotowi wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia rachunku bankowego oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy.



## **§ 5. Podwykonawcy**

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie Umowy podwykonawcom wyłącznie w zakresie określonym w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, stanowiącej załącznik nr 7 do Umowy.
2. Powierzenie wykonania Umowy podwykonawcy nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za prawidłowe wykonanie Umowy. Za działania i zaniechania podwykonawców, Wykonawca odpowiada jak za swoje własne.
3. Przeniesienie przez Wykonawcę praw z Umowy na osoby trzecie wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

## **§ 6. Prawa autorskie**

Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie przenosi na rzecz Zamawiającego jakichkolwiek praw autorskich do skryptów autorstwa Wykonawcy. Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie przenosi na rzecz Wykonawcy jakichkolwiek praw autorskich do skryptów autorstwa Zamawiającego lub materiałów Zamawiającego. Autorskie prawa majątkowe należą odpowiednio do twórców skryptów lub materiałów Zamawiającego.

## **§ 7. Poufność**

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień każda ze Stron zobowiązuje się nie ujawniać, zarówno w czasie obowiązywania Umowy, jak i po jej wygaśnięciu, żadnych informacji i dokumentów związanych z realizacją przedmiotu Umowy.
2. Każda ze Stron ma obowiązek ochrony informacji i dokumentów dotyczących drugiej Strony, niezależnie od sposobu i formy ich powierzenia, przed dostępem osób nieuprawnionych.
3. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji lub dokumentów, które są powszechnie dostępne, jeżeli zostały podane do publicznej wiadomości lub informacji i dokumentów, które są zatwierdzone do rozpowszechnienia na podstawie uprzedniej pisemnej pod rygorem nieważności, zgody drugiej Strony oraz przypadku, gdy ujawnienie informacji będzie wymagane przez przepisy prawa lub postanowienia uprawnionych organów.
4. Nie stanowi ujawnienia informacji i dokumentów, ani nie narusza określonych w Umowie zasad poufności, ujawnienie przez Zamawiającego tych informacji lub dokumentów swoim doradcom, audytorom, inwestorom, a także innym podmiotom z Grupy Kapitałowej ENERGA, jak również podmiotom, z którymi Zamawiający współpracuje na jakiegokolwiek podstawie.
5. Jeżeli zawarta Umowa będzie uznana za umowę znaczącą w rozumieniu przepisów prawa regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego, Zamawiający jest uprawniony do przekazania faktu zawarcia Umowy i jej istotnych postanowień do wiadomości publicznej.
6. Poza powyżej wskazanymi przypadkami, ujawnienie przez jedną ze Stron przekazanych przez drugą Stronę informacji lub dokumentów może nastąpić wyłącznie w jednym z poniższych przypadków:
  - a. gdy obowiązek ujawnienia wynika z obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności: ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (jedn. tekst Dz. U. z 2014 r., poz. 94 z późn. zm.), ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (jedn. tekst Dz. U. z 2013 r., poz. 1382) oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz. U. z 2014 r., poz. 133),
  - b. gdy Strona, której informacje lub dokument dotyczą, wyrazi w formie pisemnej pod rygorem nieważności uprzednią zgodę na ujawnienie.

7. Strony postanawiają, że informacje będą przekazywane pomiędzy nimi, a następnie przechowywane w formie zapewniającej brak dostępu podmiotów trzecich niebiorących udziału w realizacji przedmiotu Umowy. W szczególności każda ze Stron zobowiązana jest w sposób należyty zabezpieczyć przed udostępnieniem osobom trzecim wszelkiego rodzaju dokumentów drugiej Strony posiadanych przez siebie, w tym również dokumentów utrwalonych za pomocą elektronicznych nośników informacji lub innych środków technicznych.
8. W przypadku przekazania przez Zamawiającego dla realizacji Umowy jakichkolwiek dokumentów Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do ich zwrotu najpóźniej w terminie 5 dni od zakończenia obowiązywania Umowy.
9. Strony zobowiązują się nie publikować w jakichkolwiek mediach oświadczeń na temat Umowy, niezależnie od formy i środka przekazu, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony. Zakaz ten nie dotyczy sytuacji, w której obowiązek publikacji nakładają na Stronę obowiązujące przepisy prawa.
10. Żadna ze Stron nie jest uprawniona do używania nazwy (firmy) drugiej Strony we własnych materiałach reklamowych bez uprzedniej zgody drugiej Strony.
11. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez jedną ze Stron postanowień określonych w powyższych ustępach, druga Strona może żądać naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach prawa.
13. Niezależnie od uprawnień przewidzianych w ust. 11 powyżej, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień niniejszego paragrafu Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na żądanie Zamawiającego kary umownej w wysokości 20.000 zł (słownie złotych: dwadzieścia tysięcy) za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień określonych w powyższych ustępach. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych Kodeksu Cywilnego. Postanowienia niniejszego paragrafu pozostają w mocy przez okres obowiązywania Umowy oraz 5 (pięć) lat po jej wygaśnięciu, niezależnie od powodu jej wygaśnięcia.

#### **§ 8. Skutki naruszenia Umowy**

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kar umownych w wysokości jak niżej w następujących przypadkach:
  - a) naruszenia zapisów Załączników nr 4 lub nr 5, określających Standardy Obsługi dla Konsultantów sprzedaży telefonicznej i Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy Towarzystwa Obrotu Energią lub w przypadku składania ofert Klientom wbrew zasadom określonym w kierowanych do Wykonawcy przez Zamawiającego bieżących instrukcjach, procedurach lub wytycznych - w wysokości 100.000,00 zł (słownie złotych: sto tysięcy) za każdy stwierdzony przypadek naruszenia;
  - b) uzasadnionych reklamacji Klienta, dotyczących usług świadczonych przez Wykonawcę, w wysokości 50.000,00 zł (słownie złotych: pięćdziesiąt tysięcy) za każdy stwierdzony przypadek naruszenia;
  - c) nieskonsultowania z Zamawiającym treści używanego skryptu, niestosowania się do wytycznych Zamawiającego lub ustaleń z Zamawiającym - w wysokości 25.000,00 zł (słownie złotych: dwadzieścia pięć tysięcy);
  - d) niewykonania przez Wykonawcę w danym miesiącu połączeń do 95% Klientów, których dane kontaktowe w postaci rekordów zostały przez Zamawiającego przekazane Wykonawcy zgodnie z harmonogramem - w wysokości 50.000,00 złotych (słownie złotych: pięćdziesiąt tysięcy);
  - e) zwiększenia ilości prób połączeń do danego rekordu ponad 5 prób, bez zgody Zamawiającego - w wysokości 1.000,00 zł (słownie złotych: jeden tysiąc) za każdy przypadek;

- f) W przypadku błędów w raportach zwrotnych przekazywanych do Zamawiającego, które uniemożliwiają realizację sprzedaży – kry w wysokości 500,00 zł (słownie złotych: pięćset) za każdy przypadek;
  - g) braku nagrania mimo przeprowadzonej rozmowy lub przekazania nagrania, którego jakość uniemożliwia jego odtworzenie - w wysokości 500,00 zł (słownie złotych: pięćset) za każdy przypadek;
  - h) naruszenia przez Wykonawcę obowiązków dotyczących sporządzenia i przedstawienia do zatwierdzenia Zamawiającemu skryptów rozmów telefonicznych, o których mowa w § 2 ust. 3 lit. b), niedochowania terminu sporządzenia skryptów lub niestosowania się przez Wykonawcę do zatwierdzonego przez Zamawiającego skryptu rozmowy telefonicznej –w wysokości 25.000,00 zł (słownie złotych: dwadzieścia pięć tysięcy) za każdy przypadek;
  - i) wskazania błędnych danych, które uniemożliwiają Zamawiającemu poprawne raportowanie sprzedaży w systemach wewnętrznych Zamawiającego - karą umowną w wysokości 500 zł (słownie złotych: pięćset) za każdy przypadek wskazania błędnych danych;
  - j) niezaofertowania wszystkich wskazanych punktów poboru energii elektrycznej – karą umowną w wysokości 500 zł (słownie złotych: pięćset) za każdy udowodniony przypadek dotyczący niezaofertowania wszystkich wskazanych punktów poboru energii elektrycznej;
  - k) Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do obciążenia Wykonawcy karą umowną, o której mowa w ust. 1 powyżej oraz w pozostałych postanowieniach Umowy przewidujących uprawnienie do obciążenia Wykonawcy karą umowną, osobno za każdy przypadek naruszenia, o którym mowa w tym postanowieniu. Jeżeli określone naruszenie obowiązków umownych przez Wykonawcę uzasadnia obciążenie go karą umowną z więcej niż jednego tytułu, Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do obciążenia Wykonawcy karą umowną łącznie na każdej takiej podstawie (tytułem przykładu: jeżeli Wykonawca dopuści się naruszenia zapisów Załączników nr 4 i nr 5, w wyniku czego Klient złoży uzasadnioną reklamację co do usług świadczonych przez Wykonawcę - Zamawiający może obciążyć Wykonawcę łącznie karą, o której mowa w ust. 1 lit a powyżej i karą, o której mowa w ust. 1 lit. b powyżej).
2. Kara umowna, o której mowa w ust. 1 oraz w pozostałych postanowieniach Umowy przewidujących uprawnienie do obciążenia Wykonawcy karą umowną, płatna będzie przez Wykonawcę w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania od Zamawiającego w tym zakresie. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącenia kwoty kary umownej z wynagrodzeniem Wykonawcy, o którym mowa w § 3 Umowy lub z zabezpieczeniem należytego wykonania umowy, o którym mowa w § 4.
3. W każdym z powyższych przypadków oraz w pozostałych przypadkach, w których Umowa przewiduje obciążenie Wykonawcy karą umowną, Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu Cywilnego, aż do pełnego pokrycia szkody.
4. W przypadku uzyskania przez Zamawiającego uzasadnionych wątpliwości co do należytego wykonywania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej Umowy, jak również w przypadku, gdy istotny interes Zamawiającego został zagrożony lub naruszony wskutek sprzecznego z postanowieniami niniejszej Umowy działania lub zaniechania Wykonawcy, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zaniechania działań sprzecznych z niniejszą Umową oraz wydania bezpodstawnie uzyskanych korzyści, na zasadach ogólnych. Realizacja tych uprawnień jest niezależna od uprawnienia do żądania zastrzeżonej kary umownej.
5. Ponadto Strony ustalają, że:
- a) nieobciążenie Wykonawcy przez Zamawiającego karą umowną, w wypadku wystąpienia opisanych wyżej naruszeń, nie oznacza akceptacji tych naruszeń przez Zamawiającego i nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usunięcia tych naruszeń.
  - b) obciążenie Wykonawcy karą umowną przez Zamawiającego, w przypadku wystąpienia

opisanych wyżej naruszeń, nie wyłącza obowiązku Wykonawcy do zaprzestania dokonywania ujawnionych naruszeń.

### **§ 9. Współpraca Stron**

1. Strony są zobowiązane do współpracy w zakresie wykonania niniejszej Umowy.
2. Strony w formie pisemnej, bądź w formie ustnej, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, będą dokonywały uzgodnień i podejmowały decyzje operacyjne poprzez swoich przedstawicieli odpowiedzialnych za realizację Umowy.
3. Przedstawicielem do realizacji Umowy ze strony Wykonawcy jest:  
... - e-mail ... , tel. ...
4. Przedstawicielem do realizacji Umowy ze strony Zamawiającego jest:  
... - e-mail ..., tel. ...
5. Strony zastrzegają uprawnienie do zmiany osób przez siebie upoważnionych, o których mowa w ust. 3 i 4. Zmiana taka jest skuteczna z chwilą zawiadomienia o niej drugiej Strony i nie będzie uważana za zmianę Umowy.

### **§ 10. Okres obowiązywania umowy oraz tryby zmiany i rozwiązania umowy**

1. Umowa wchodzi w życie z mocą obowiązywania od dnia ..... i zostaje zawarta na czas określony 12 miesięcy, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. Pomimo upływu okresu obowiązywania umowy, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest wykonać usługi, o których mowa w § 2 ust. 3 lit. e) oraz i) Umowy w zakresie Klientów, wobec których pierwszy kontakt w celu przedstawienia oferty nastąpił w okresie obowiązywania umowy. Rozliczenie z tego tytułu zostanie zrealizowane na zasadach określonych w § 3.
3. Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze Stron na piśmie pod rygorem nieważności, z zachowaniem 2 – tygodniowego okresu wypowiedzenia.
4. Zamawiający ma prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia w wypadku, gdy Wykonawca w sposób rażąco naruszy postanowienia niniejszej Umowy, w tym w szczególności w przypadku, gdy:
  - a) Wykonawca zostanie prawomocnie skazany za przestępstwo o charakterze majątkowym lub przeciwko wiarygodności dokumentów,
  - b) Wykonawca nie będzie przestrzegał zasad określonych w kierowanych do Wykonawcy przez Zamawiającego bieżących instrukcjach, procedurach lub wytycznych,
  - c) Wykonawca, bez uzyskania odpowiedniej zgody Zamawiającego przenieś na osobę trzecią jakiegokolwiek prawa przyznane Wykonawcy mocą niniejszej Umowy lub jakiegokolwiek wiarygodność względem Zamawiającego uzyskaną na podstawie niniejszej Umowy, Id. zostanie to złożone oświadczenie o wszczęciu postępowania restrukturyzacyjnego przez Wykonawcę, do Zamawiającego wpłynie co najmniej 1% reklamacji w stosunku do ilości rozmów przeprowadzonych przez Wykonawcę, dotyczących usług świadczonych przez Wykonawcę (w szczególności odnośnie sposobu przeprowadzania rozmowy telefonicznej, jakości rozmowy telefonicznej, wprowadzania w błąd, etc.).
5. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany istotnych postanowień Umowy w następujących przypadkach:
  - a) zmiany postanowień Umowy będąca następstwem zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, których uchwalenie lub zmiana nastąpiły po wszczęciu postępowania o

udzielenie zamówienia publicznego, z których treści wynika konieczność lub zasadność wprowadzenia zmian postanowień Umowy;

- b) zmiany przedmiotu Umowy w wyniku braku posiadania przez Zamawiającego środków na sfinansowanie wykonania Umowy zgodnie z pierwotnymi warunkami; w tym przypadku wynagrodzenie Wykonawcy ulega odpowiedniemu zmniejszeniu;
- c) zmiany przedmiotu Umowy w wyniku rezygnacji przez Zamawiającego z części prac w przypadku zajścia okoliczności, które nie były znane w momencie wszczęcia postępowania i których nie można było przewidzieć w momencie wszczęcia postępowania, przy czym wynagrodzenie Wykonawcy ulega odpowiedniemu zmniejszeniu;
- d) zmiany przedmiotu Umowy w wyniku zmian w strukturze i organizacji Zamawiającego lub innych jednostek/organów, mających wpływ na zakres prac Wykonawcy, przy czym wynagrodzenie Wykonawcy nie może ulec podwyższeniu, a w razie ograniczenia zakresu prac wynagrodzenie Wykonawcy ulega odpowiedniemu zmniejszeniu;
- e) zmiany terminu realizacji Umowy w przypadku, gdy zaistnieje przerwa w realizacji zamówienia z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub od Zamawiającego lub w przypadku zajścia okoliczności, które nie były znane w momencie wszczęcia postępowania i których nie można było przewidzieć w momencie wszczęcia postępowania;
- f) zmiany terminu realizacji Umowy w przypadku, gdy z przyczyn technicznych leżących po stronie Zamawiającego (w szczególności związanych z funkcjonowaniem wewnętrznego systemu obsługi sprzedaży, służącego do aktywacji i rozliczania umów z Klientami) zaistnieje konieczność czasowego przerwania realizacji zamówienia o czas występowania ww. przeszkód technicznych,
- g) zmiany terminu realizacji Umowy w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian będzie następstwem postanowień innych umów mających bezpośredni związek z Umową;
- h) zmiany terminu realizacji Umowy w wyniku zmian w strukturze i organizacji Zamawiającego, mających wpływ na termin wykonania prac przez Wykonawcę;
- i) zmiany wynagrodzenia Wykonawcy lub zasad płatności wynagrodzenia Wykonawcy, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności, które nie były znane w momencie wszczęcia postępowania i których nie można było przewidzieć w momencie wszczęcia postępowania lub zmiany te są korzystne dla Zamawiającego lub w przypadku zmniejszenia zakresu przedmiotu Umowy lub gdy niezbędna jest zmiana sposobu wykonania Umowy, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego oraz konieczna w celu prawidłowego wykonania Umowy; przy czym wynagrodzenie Wykonawcy nie może ulec podwyższeniu;
- j) zmiany wynagrodzenia Wykonawcy lub zasad płatności wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku, gdy zmiana ta jest korzystna dla Zamawiającego lub gdy konieczność wprowadzenia zmian będzie następstwem postanowień innych umów mających bezpośredni związek z niniejszą Umową, przy czym wynagrodzenie Wykonawcy nie może ulec podwyższeniu.

#### **§ 11. Inne postanowienia**

1. Wszystkie załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie mają przepisy polskiego prawa, w szczególności ustawy Prawo zamówień publicznych i Kodeksu cywilnego.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają dla swojej ważności formy pisemnego aneksu, z zastrzeżeniem postanowień Umowy, które przewidują ich zmianę w innej formie.

4. W przypadku spraw spornych powstałych w związku z realizacją Umowy, sądem właściwym dla rozstrzygania sporów będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
5. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający

Wykonawca

#### Załączniki

Załącznik nr 1 – Wzór Raportu sprzedażowego i statystycznego,

Załącznik nr 2 – Wzór protokołu przekazania Bazy Danych,

Załącznik nr 3 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych,

Załącznik nr 4 – Księga standardów Obsługi dla Konsultantów sprzedaży telefonicznej,

Załącznik nr 5 – Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy Towarzystwa Obrotu Energią,

Załącznik nr 6 – Oferta Wykonawcy,

Załącznik nr 7 – Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia.

Gdańsk dnia \_\_\_\_\_

## PROTOKÓŁ PRZEKAZANIA BAZY DANYCH OSOBOWYCH

W dniu .....drogą elektroniczną dokonano przekazania bazy danych przyjmującemu .....z siedzibą w ..... w/g poniższej specyfikacji.

Przekazania dokonano w obecności n/w osób: (proszę wpisać imię, nazwisko i stanowisko)

### Przekazujący – ENERGA-OBRÓT SA

1. Imię i Nazwisko – Stanowisko

### Przyjmujący – .....

1. Imię i Nazwisko - Stanowisko

### Zastosowane metody zabezpieczenia przesyłu bazy:

#### Plik szyfrowany.

Przekazane dane będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji umowy z dnia \_\_\_\_ roku dot. wykonania usług Call Center (dalej: „Umowa”).

Przyjmujący zobowiązuje się do przestrzegania zapisów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późn. zm) oraz postanowień Umowy z dnia \_\_\_\_ o powierzeniu przetwarzania danych osobowych (zał. nr 3 do Umowy ). Przyjmujący zobowiązuje się do zapewnienia poufności otrzymanych danych i sposobów ich ochrony.

W chwili ustania celu przetwarzania Przyjmujący zobowiązuje się do zwrotu powierzonych danych i dalszego postępowania zgodnie z zapisami Umowy z dnia \_\_\_\_o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

### Specyfikacja przekazanych danych:

1. (rodzaj, charakter przekazywanych danych, np. dane klientów indywidualnych, dane pracowników)

2. zakres danych: np. imię, nazwisko, pesel, adres, NIP itd.)

3. (ilość przekazanych danych, rekordów)

4. Wskazane powyżej dane przekazano w formie pliku Excel zabezpieczonego hasłem. Hasło przekazano Przyjmującemu drogą telefoniczną.

Uwagi i zastrzeżenia osób biorących udział w przekazaniu danych:

.....  
.....  
.....  
.....

Czytelne podpisy osób:

Przekazujący – Energa-Obrót SA.

1. ....

2. ....

Przyjmujący – .....

1. ....

2. ....

Protokół sporządzono w 3 egz:

Egz. Nr 1- Przekazujący

Egz. Nr 2- Przyjmujący

Egz. Nr 3- ABI/Biuro Kontroli EOB



## Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

zawarta w Gdańsku dnia ..... roku

pomiędzy:

**ENERGA-OBRÓT Spółką Akcyjną** z siedzibą w Gdańsku, 80-309 Gdańsk, przy Al. Grunwaldzkiej 472, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000280916 w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 957-096-83-70, REGON 220418835, kapitał zakładowy 371,352000,00 złotych wpłacony w całości, którą reprezentuje:

.....

.....

zwaną dalej „Zamawiającym” lub „ENERGA – OBRÓT SA” lub „EOB”

a

**XXX**.....

.....

zwaną dalej „Wykonawcą”

### MAJĄC NA WZGLĘDZIE, IŻ:

W wyniku wykonania Umowy nr .../2016 z dnia ..... wystąpią procesy przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych, którymi administratorem jest EOB.

### STRONY POSTANOWIŁY, CO NASTĘPUJE:

#### § 1

#### Definicje

Dla potrzeb niniejszej Umowy, Strony przyjmują następujące znaczenie dla poniżej wymienionych terminów:

1. **Ustawa** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz.U. z 2015 r. poz. 2135 ze zm.);
2. **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 roku w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. z 2004r., nr 100, poz. 1024 ze zm.);
3. **Dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu art. 6 Ustawy;
4. **Zbiór Danych** – zbiór danych osobowych w rozumieniu art. 7 pkt 1 Ustawy;
5. **Administrator Danych** – administrator danych osobowych w rozumieniu art. 7 pkt 4 Ustawy;
6. **System informatyczny** – system informatyczny w rozumieniu art. 7 pkt 2a Ustawy;
7. **Przetwarzanie danych** – przetwarzanie w rozumieniu art. 7 pkt 2 Ustawy;

8. **Integralność danych** – integralność w rozumieniu § 2 pkt 8 Rozporządzenia;
9. **Incydent** - zdarzenie albo stan faktyczny, w wyniku którego dochodzi (albo w sposób bezpośredni może dojść) do naruszenia zapisów Ustawy, Rozporządzenia lub wewnętrznych regulacji w zakresie ochrony powierzonych przez EOB danych osobowych.

## **§ 2**

### **Wykonanie Umowy**

1. EOB posiada status administratora danych osobowych wobec następujących zbiorów danych osobowych:
  - a. Klienci
2. EOB niniejszym powierza dalej przetwarzanie, a Wykonawca przyjmuje do przetwarzania dane osobowe, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, obejmujące ... rekordów. Strony ustalają następujący zakres powierzenia danych osobowych:
  - a. Klienci (Imię i nazwisko klienta/osoby reprezentującej klienta, Adres /dostarczania energii elektrycznej, dane kontaktowe, dane dotyczące zakupu i odbioru energii elektrycznej, dane dotyczące celu zużycia energii elektrycznej, dane dotyczące dokumentacji potwierdzającej posiadanie tytułu prawnego do lokalu, dane dotyczące układu pomiarowo-rozliczeniowego, dane dotyczące rozliczeń, dane dotyczące dodatkowo wyrażonych zgód).
  - b. Strony postanawiają, że celem przetwarzania ww. danych jest wyłącznie realizacja niniejszej Umowy a w szczególności:
    - Świadczenie usług na podstawie umowy nr .../2016 z dnia ...,
3. Wykonawca nie może powierzyć przetwarzania danych osobowych, objętych niniejszą Umową innej osobie lub podmiotowi bez uprzedniej, wyrażonej pod rygorem nieważności na piśmie zgody EOB. Za działania i zaniechania osób trzecich w razie powierzenia wykonania czynności, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za swoje własne działania i zaniechania.
4. Udostępnienie przez Wykonawcę danych osobowych, które zostały mu powierzone na podstawie niniejszej Umowy osobom trzecim wymaga każdorazowo uprzedniej zgody EOB wyrażonej, pod rygorem nieważności, na piśmie. Powyższe ograniczenie nie dotyczy osób uprawnionych do dostępu do danych osobowych na podstawie przepisów prawa. W takim przypadku, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania EOB w formie pisemnej o fakcie udostępnienia.

## **§ 3**

### **Zobowiązania Stron**

1. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów Ustawy i Rozporządzenia oraz do wdrożenia przed rozpoczęciem przetwarzania powierzonych danych osobowych, a następnie stosowania przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy wszelkich środków technicznych i organizacyjnych, przewidzianych w art. 36 – 39 Ustawy oraz Rozporządzenia.
2. Wykonawca zobowiązuje się spełnić wymagania określone w w/w przepisach w szczególności poprzez wdrożenie u siebie Polityki bezpieczeństwa danych osobowych oraz Instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych oraz zaznajomienie z nią osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych oraz przeprowadzenie szkoleń dla tych osób zgodnie z Polityką bezpieczeństwa danych osobowych.
3. Do przetwarzania danych zostaną dopuszczone wyłącznie osoby posiadające upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 37 Ustawy. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych przetwarzanych w związku z wykonaniem niniejszej Umowy oraz do podjęcia wszystkich

przewidzianych przepisami prawa działań służących zachowaniu przez osoby, o których mowa powyżej, danych osobowych oraz sposobu ich zabezpieczenia w tajemnicy.

4. Wykonawca zobowiązuje się do wprowadzenia wysokiego poziomu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w systemach informatycznych, w których przetwarzane są dane osobowe objęte niniejszą Umową, zgodnie z zasadami wskazanymi w Rozporządzeniu.
5. Wszelkie ustalenia dotyczące przetwarzania danych osobowych, odbiegające od ustaleń zawartych w niniejszej Umowie, powinny być uzgadniane pomiędzy Stronami w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
6. W sytuacjach nadzwyczajnych (zdarzenia mogące skutkować utratą danych), gdy niemożliwe jest uzyskanie zgody EOB, Wykonawca może dokonać czynności nieobjętych niniejszą Umową, wyłącznie w zakresie zmierzającym do zachowania bezpieczeństwa i integralności danych.
7. W sytuacji, o której mowa w ust. 6, Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych z uwzględnieniem obowiązujących przepisów i słusznego interesu EOB oraz niezwłocznego poinformowania EOB o dokonaniu tych czynności.
8. W przypadku ustania celu przetwarzania danych osobowych, Wykonawca obowiązany jest w terminie 30 dni zwrócić powierzone dane osobowe, uaktualnione na dzień ustania celu przetwarzania. Oznacza to w szczególności obowiązek usunięcia danych osobowych objętych niniejszą Umową z własnych Systemów informatycznych oraz nośników, w sposób uniemożliwiający ich odczytanie i nakazanie powyższych czynności u osób lub podmiotów, którym dane zostały podpowierzone oraz poświadczenie powyższych czynności stosownym protokołem zniszczenia.
9. W terminie określonym w ust. 8, Wykonawca obowiązany jest przekazać EOB wszystkie kopie zapasowe danych objętych niniejszą Umową.
10. W przypadku określonym w ust. 8 Wykonawca będzie przetwarzać powierzone dane do dnia ich zwrotu wyłącznie w celu ich przygotowania do przekazania.

#### **§ 4**

##### **Prawo kontroli**

1. Wykonawcy przysługuje prawo kierowania zapytań do EOB w zakresie prawidłowości wykonania przez Wykonawcę obowiązków dotyczących zabezpieczenia powierzonych mu na podstawie niniejszej Umowy danych osobowych.
2. Upoważniony przedstawiciel EOB ma prawo dokonywania kontroli Wykonawcy w zakresie realizacji obowiązku ochrony danych, wynikającego z niniejszej Umowy, Ustawy oraz Rozporządzenia.
3. EOB będzie realizować prawo kontroli w godzinach pracy i po uprzednim pisemnym powiadomieniu Wykonawcy z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych przed planowanym terminem kontroli.
4. Po kontroli, o której mowa w ust. 1, EOB może przekazać Wykonawcy w formie pisemnej zalecenia pokontrolne oraz zażądać ich niezwłocznej realizacji. Zalecenia te wiążą Wykonawcę.

#### **§ 5**

##### **Odpowiedzialność**

1. Wykonawca zobowiązuje się do informowania w formie pisemnej, nie później niż w terminie 3 dni począwszy od dnia powzięcia informacji, o jakimkolwiek incydencie, postępowaniu, w

szczegółności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzanych w związku z niniejszą Umową, danych osobowych. Strony zobowiązują się do wzajemnego informowania się o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania danych, skierowanej do Strony, a także o wszelkich planowanych, o ile Stronom są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania danych osobowych u Stron.

2. W przypadku, gdy EOB zamierza uczestniczyć w postępowaniach, kontrolach i inspekcjach, o których mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązany jest umożliwić uczestnictwo w takich działaniach.
3. W przypadku naruszenia przepisów Ustawy lub postanowień niniejszej Umowy przez Wykonawca, w następstwie czego EOB zostanie zobowiązana do wypłaty odszkodowania lub ukarana grzywną, prawomocnym wyrokiem lub decyzją właściwego organu, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zwrócenia równowartości odszkodowania lub grzywny poniesionych przez EOB.
4. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania EOB o wszelkich przypadkach naruszenia bezpieczeństwa powierzonych do przetwarzania danych osobowych lub o ich niewłaściwym użyciu.

## § 6

### Obowiązki Umowy

Umowa zostaje zawarta na czas realizacji celów wskazanych w Preambule oraz w § 2 ust. 2 lit. b) niniejszej Umowy.

## § 7

### Współpraca Stron

1. Strony są zobowiązane do współpracy w zakresie nadzoru nad wykonaniem niniejszej Umowy.
2. Strony w formie pisemnej, bądź w formie ustnej, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, będą dokonywały uzgodnień i podejmowały decyzje operacyjne poprzez swoich przedstawicieli odpowiedzialnych za realizację Umowy.

## § 8

### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie mają przepisy polskiego prawa w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy i Rozporządzenia.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają dla swojej ważności formy pisemnego aneksu.
3. Wszelkie spory wynikłe w związku z wykonaniem niniejszej Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby pozwanego.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

.....  
**Zamawiający**

.....  
**Wykonawca**