

ENERGA-OBROT S.A.

z siedzibą w Gdańsku (80 - 309) przy Al. Grunwaldzkiej 472

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO
PROWADZONYM W TRYBIE PRZETARGU NIEOGRANICZONEGO**

NA:

„Outsourcing usług Contact Center”

Znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017

ZATWIERDZAM:

Tomasi Kwiejczyk

Pełnomocnik

mbv

Janek Szubstański

Definicje:

Ilekoć w dalszej części Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia jest mowa o:

- „**Postępowaniu**” – należy przez to rozumieć przedmiotowe postępowanie o udzielenie niniejszego Zamówienia.
- „**Specyfikacji**” lub „**SIWZ**” – należy przez to rozumieć niniejszą Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia wraz z Załącznikami.
- „**Ustawie**” – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r. poz. 2164).
- „**Wykonawcy**” – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która ubiega się o udzielenie Zamówienia, złożyła ofertę lub zawarła umowę w sprawie Zamówienia.
- „**Załączniku**” – należy przez to rozumieć każdy dokument tak nazwany, dołączony do Specyfikacji, stanowiący jej integralną część.
- „**Zamawiającym**” – należy przez to rozumieć Spółkę Energa-Obrót S.A. z siedzibą w Gdańsku (80-309) przy Al. Grunwaldzkiej 472.
- „**Zamówieniu**” – należy przez to rozumieć zamówienie publiczne, którego przedmiot został określony w Rozdziale III Specyfikacji.

I. INFORMACJE O ZAMAWIAJĄCYM

Nazwa Zamawiającego:

- **Energa Obrót S.A.**
Al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk
Telefon: +48 58 740 28 00
Faks: +48 58 740 28 01
Adres internetowy {URL}: www.energa.pl

Adres do korespondencji:

- **Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.**
Działu Obsługi Przetargów
Al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk
Telefon: +48 58 771 86 01
Faks: +48 58 771 83 99

II. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

1. Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 134 ust. 1 Ustawy.
2. Zamawiający wskazuje, iż stosowanie do treści art. 24aa Ustawy, najpierw dokona oceny ofert, a następnie zbada, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w Postępowaniu.

III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem Zamówienia jest outsourcing usług Contact Center polegających na obsłudze połączeń przychodzących oraz korespondencji elektronicznej klientów rynku masowego Energia Obrót S.A.
2. Szczegółowy opis przedmiotu Zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do SIWZ.
3. Szczegółowe wymagania techniczne odnoszące się do niezbędnych systemów teleinformatycznych pozwalających na realizację przedmiotu Zamówienia zawiera Załącznik nr 1a do SIWZ.
4. Szczegółowy opis przedmiotu Zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do SIWZ.
5. Numer kodu CPV przedmiotu Zamówienia:
 - 79512000 – 6 Centrum obsługi klienta.

IV. INFORMACJE O OFERTACH CZĘŚCIOWYCH

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

V. INFORMACJE O OFERTACH WARIANTOWYCH

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

VI. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

1. Zamówienie będzie realizowane przez okres 24 miesięcy od 1 września 2017 roku. W okresie od udzielenia zamówienia do 1 września 2017 roku nastąpi wdrożenie procesów będących przedmiotem zamówienia.
2. Umowa zostanie zawarta łącznie: na okres 24 miesięcy od 1 września 2017 roku oraz czas pozostały od udzielenia zamówienia do tej daty.

VII. INFORMACJA O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW

1. W Postępowaniu o udzielenie Zamówienia oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie.
2. Komunikacja pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830, dalej jako „ustawa Prawo pocztowe”), osobiście, za pośrednictwem postańca, faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r. poz. 1422, z 2015 r. poz. 1844 oraz z 2016 r. poz. 147 i 615; dalej jako „ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną”).
3. Zamawiający w celu usprawnienia porozumiewania się, dopuszcza, aby oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazywali za pośrednictwem faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, pod warunkiem, że ich treść zostanie dostarczona przed upływem terminu do adresata.

4. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje za pośrednictwem faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
5. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują:
 - a) pisemnie na poniższy adres:
Energa Obrót S.A.
Al. Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk
Adres do korespondencji:
Działu Obsługi Przetargów - Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.
Al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk
Olivia Gate, IVp. p.432 (KANCELARIA)
z dopiskiem:
„Outsourcing usług Contact Center” - Znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017”
 - b) za pośrednictwem faksu na numer: +48 58 740 28 01
 - c) na adres poczty elektronicznej: anna.osiecka@energa.pl

Uwaga:

Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje przekazane za pośrednictwem faksu lub na adres poczty elektronicznej uważa się za złożone w terminie, jeżeli ich treść dotarła do adresata przed upływem terminu i została niezwłocznie potwierdzona pisemnie.

Zamawiający zastrzega, że w przypadku oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji przekazywanych za pośrednictwem faksu lub na adres poczty elektronicznej, uzna je za złożone w terminie pod warunkiem, iż początek nieprzerwanej transmisji (przesyłania) omawianych dokumentów nastąpi przed upływem terminu.

VIII. WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI

Osoby uprawnione do porozumiewania się z Wykonawcami:

- **Pani Anna Osiecka**

telefon: +48 58 771 89 12

faks: +48 58 740 28 01

e-mail: anna.osiecka@energa.pl

Godziny do kontaktów: od poniedziałku do piątku w godz. 08:00 – 15:00.

IX. OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

O udzielenie Zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. Nie podlegają wykluczeniu z Postępowania o udzielenie Zamówienia na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13) – pkt 23) Ustawy.

2. Posiadają aktualne i opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem Zamówienia na sumę ubezpieczenia w wysokości co najmniej 3 000 000,00 zł (słownie: trzy miliony złotych 00/100).
3. Potwierdzą posiadanie środków finansowych lub zdolności kredytowej w kwocie nie mniejszej niż 1 000 000,00 zł (słownie: jeden milion złotych 00/100).
4. W okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, zrealizowali lub realizują minimum dwa zamówienia, w tym:
 - a) minimum jedno polegające na telefonicznej obsłudze posprzedażowej zgłoszeń i reklamacji przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 40 tysięcy odebranych połączeń miesięcznie;
 - b) minimum jedno polegające na obsłudze korespondencji mailowej zgłoszeń i reklamacji przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 7 tysięcy sztuk miesięcznie.Zamawiający zaznacza, iż w przypadku powoływania się przez Wykonawcę na zamówienia będące w trakcie realizacji dotychczasowa zrealizowana na dzień składania ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia część musi trwać odpowiednio:
 - lit. a) - przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 40 tysięcy odebranych połączeń miesięcznie,
 - lit. b) – przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 7 tysięcy obsłużonych sztuk korespondencji mailowej miesięcznie.

Uwaga:

Ocena spełniania warunków wymaganych od Wykonawców zostanie dokonana według formuły „0 – 1”, tj. „spełnia” – „nie spełnia” na podstawie oświadczeń zawartych w jednolitym europejskim dokumencie zamówienia (Załącznik nr 2 do SIWZ) dołączonym do oferty złożonej w przedmiotowym Postępowaniu.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia warunek opisany w ust. 1 powyżej musi spełniać każdy z Wykonawców odrębnie, natomiast warunek opisany w ust. 2. – ust. 4. powyżej może spełniać łącznie grupa Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia.

Wykonawca wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w ust. 2. – ust. 4. powyżej może polegać na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 Ustawy.

Zamawiający bada czy wobec podmiotu, na zdolnościach którego polega Wykonawca nie zachodzą podstawy wykluczenia, o których mowa w ust. 1 powyżej.

X. PODSTAWY WYKLUCZENIA, O KTÓRYCH MOWA W ART. 24 UST. 5 USTAWY

1. Z Postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający wykluczy Wykonawcę na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1) – pkt 8) Ustawy, tj.:
 - 1) w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidacji jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. – Prawo restrukturyzacyjne (Dz. U. z 2015 r. poz. 978, 1259, 1513, 1830 i 1844 oraz z 2016 r. poz. 615) lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje

- zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 233, 978, 1166, 1259 i 1844 oraz z 2016 r. poz. 615);
- 2) który w sposób zawiniony poważnie naruszył obowiązki zawodowe, co podważa jego uczciwość, w szczególności gdy Wykonawca w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa nie wykonał lub nienależycie wykonał zamówienie, co Zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych;
 - 3) jeżeli Wykonawca lub osoby, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 14) Ustawy, uprawnione do reprezentowania Wykonawcy pozostają w relacjach określonych w art. 17 ust. 1 pkt 2) – 4) Ustawy z:
 - a) Zamawiającym,
 - b) osobami uprawnionymi do reprezentowania Zamawiającego,
 - c) członkami komisji przetargowej,
 - d) osobami, które złożyły oświadczenie, o którym mowa w art. 17 ust. 2a Ustawy,chyba że jest możliwe zapewnienie bezstronności po stronie Zamawiającego w inny sposób niż przez wykluczenie Wykonawcy z udziału w Postępowaniu;
 - 4) który, z przyczyn leżących po jego stronie, nie wykonał albo nienależycie wykonał w istotnym stopniu wcześniejszą umowę w sprawie zamówienia publicznego lub umowę koncesji, zawartą z zamawiającym, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 1–4 Ustawy, co doprowadziło do rozwiązania umowy lub zasądzenia odszkodowania;
 - 5) będąc osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za wykroczenie przeciwko prawom pracownika lub wykroczenie przeciwko środowisku, jeżeli za jego popełnienie wymierzono karę aresztu, ograniczenia wolności lub karę grzywny nie niższą niż 3000 złotych;
 - 6) jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, wspólnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurenta Wykonawcy prawomocnie skazano za wykroczenie, o którym mowa w pkt 5;
 - 7) wobec którego wydano ostateczną decyzję administracyjną o naruszeniu obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy, prawa ochrony środowiska lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym, jeżeli wymierzono tą decyzją karę pieniężną nie niższą niż 3000 złotych;
 - 8) który naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, co Zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych, z wyjątkiem przypadku, o którym mowa w art. 24 ust. 1 pkt 15 Ustawy, chyba że Wykonawca dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności.

Uwaga:

Ocena czy Wykonawca nie podlega wykluczeniu z ww. powodów zostanie dokonana na podstawie oświadczeń zawartych w jednolitym europejskim dokumencie zamówienia (Załącznik nr 2 do SIWZ) dołączonym do oferty złożonej w przedmiotowym Postępowaniu.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia brak podstaw wykluczenia, o których mowa powyżej musi spełniać każdy z Wykonawców odrębnie.

Zamawiający bada czy wobec podmiotu, na zdolnościach którego polega Wykonawca nie zachodzą podstawy wykluczenia, o których mowa powyżej.

XI. WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, POTWIERDZAJĄCYCH SPEŁNIANIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ BRAK PODSTAW WYKLUCZENIA

1. Do oferty należy dołączyć aktualne na dzień składania oferty wstępne oświadczenie potwierdzające, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w Postępowaniu. Rzeczony oświadczenie Wykonawca jest zobowiązany złożyć w formie jednolitego dokumentu (Załącznik nr 2 do SIWZ).

Uwaga:

- a) W przypadku oferty składanej przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia, wymóg złożenia jednolitego dokumentu dotyczy każdego z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w Postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w Postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.
- b) Jeżeli Wykonawca powołuje się na zasoby innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a Ustawy, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia z udziału w Postępowaniu oraz spełniania, w zakresie w jakim Wykonawca powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w Postępowaniu, składa jednolite dokumenty dotyczące tych podmiotów.

UWAGA:

Dodatkowo rekomendowane jest przedłożenie wraz z ofertą wykazu „Doświadczenie zawodowe” (Załącznik nr 9 do SIWZ).

2. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w Postępowaniu oraz braku podstaw wykluczenia Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia następujących oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w Rozdziale IX i X SIWZ, tj.:
 - 1) Informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13), pkt 14) i 21) Ustawy oraz, odnośnie skazania za wykroczenie na karę aresztu, na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 5) i 6) Ustawy, wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
 - 2) Zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert, lub inny dokument potwierdzający, że Wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem podatkowym w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.
 - 3) Zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego albo inny dokument potwierdzający, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed

- upływem terminu składania ofert, lub inny dokument potwierdzający, że Wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.
- 4) Odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia w oparciu na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1) Ustawy.
 - 5) Oświadczenie Wykonawcy o braku wydania wobec niego prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne albo – w przypadku wydania takiego wyroku lub decyzji – dokumenty potwierdzające dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności (zgodnie z treścią Załącznika nr 3 do SIWZ).
 - 6) Oświadczenie Wykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne (zgodnie z treścią Załącznika nr 4 do SIWZ).
 - 7) Oświadczenie Wykonawcy o braku wydania prawomocnego wyroku sądu skazującego za wykroczenie na karę ograniczenia wolności lub grzywny na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 5) i 6) Ustawy (zgodnie z treścią Załącznika nr 5 do SIWZ).
 - 8) Oświadczenie Wykonawcy o braku wydania wobec niego ostatecznej decyzji administracyjnej o naruszeniu obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy, prawa ochrony środowiska lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 7) Ustawy (zgodnie z treścią Załącznika nr 6 do SIWZ).
 - 9) Oświadczenie Wykonawcy o niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 716) (zgodnie z treścią Załącznika nr 7 do SIWZ).
 - 10) Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa powyżej w ust. 2:
 - a) pkt 1) – składa informację z odpowiedniego rejestru albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy informacja albo dokument, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13), 14) i 21) oraz ust. 5 pkt 5) i 6) Ustawy;
 - b) pkt 2) – pkt 4) – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
 - nie zalega z opłacaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo że zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu,
 - nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości.
 - 11) Dokumenty, o których mowa w pkt 10) lit. a) i lit. b) tiret drugi, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Dokument, o którym mowa w pkt 10) lit. b) tiret pierwszy, powinien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem tego terminu.

- 12) Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 10) powyżej, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Zapis pkt 11) powyżej stosuje się odpowiednio.
- 13) Wykonawca mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w odniesieniu do osoby mającej miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, której dotyczy dokument wskazany w pkt 1) powyżej, składa dokument, o którym mowa w pkt 10) lit. a) powyżej, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 14) i pkt 21) oraz ust. 5 pkt 6) Ustawy. Jeżeli w kraju, w którym miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument miał dotyczyć, nie wydaje się takich dokumentów, zastępuje się go dokumentem zawierającym oświadczenie tej osoby złożonym przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na miejsce zamieszkania tej osoby. Zapis pkt 11) zdanie pierwsze powyżej stosuje się odpowiednio.
- 14) Oplacona polisa, a w przypadku jej braku, inny dokument potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę ubezpieczenia nie mniejszą niż 3.000.000,00 złotych.
- 15) Informacja banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, potwierdzająca wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy na kwotę nie mniejszą niż 1.000.000,00 złotych wystawiona nie wcześniej niż 1 miesiąc przed upływem terminu składania ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia.
- 16) Wykaz zamówień wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, spełniających warunek określony w Rozdziale IX ust. 2 SIWZ (zgodnie z treścią Załącznika nr 9 do SIWZ).

Do każdego zamówienia wymienionego w wykazie należy podać: zakres i przedmiot zamówienia (w tym miesięczną liczbę obsłużonych telefonów i korespondencji mailowej), datę wykonania, tj. rozpoczęcia (dd/mm/rrrr) i zakończenia (dd/mm/rrrr) realizacji usług i podmioty, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane

Do każdego zamówienia wymienionego w ww. wykazie, należy załączyć dowody potwierdzające, że zamówienia te zostały wykonane lub są wykonywane należycie tj.:

- a) referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane,
- b) jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać dokumentów, o których mowa w lit. a) powyżej – oświadczenie Wykonawcy.

W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

3. Oświadczenia, o których mowa w niniejszej SIWZ, dotyczące Wykonawcy i innych podmiotów, na których zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca za zasadach określonych w art. 22a Ustawy składane są w oryginale.
4. Dokumenty, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia (Dz. U. z 2016 r. poz. 1126; zwane dalej „rozporządzeniem”) załączone do oferty (z wyłączeniem jednolitych dokumentów, oświadczeń, o których mowa powyżej, pełnomocnictw, pisemnego zobowiązania do udostępnienia zasobów, o którym mowa w ust. 10 poniżej) muszą być przedstawione w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.
5. Zamawiający zażąda przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentów, o których mowa w rozporządzeniu, innych niż oświadczenia, wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub będzie budzić wątpliwości co do jej prawdziwości.
6. Dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski.
7. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie Zamówienia albo podwykonawca, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
8. Poświadczenie za zgodność z oryginałem następuje w formie pisemnej lub w formie elektronicznej.
9. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w Postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego Zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach zawodowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
10. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując Zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji Zamówienia. Wykonawca jest zobowiązany wykazać Zamawiającemu, iż ww. zobowiązanie zostało podpisane przez osobę lub osoby uprawnione do reprezentacji tego podmiotu.

W celu oceny, czy Wykonawca polegając na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a Ustawy, będzie dysponował niezbędnymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie Zamówienia oraz oceny, czy stosunek łączący Wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, Zamawiający żąda w szczególności określenia:

- 1) zakresu dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu,
- 2) sposobu wykorzystania zasobów innego podmiotu przez Wykonawcę, przy wykonywaniu Zamówienia,
- 3) zakresu i okresu udziału innego podmiotu przy wykonywaniu Zamówienia.
- 4) czy podmiot, na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w Postępowaniu dotyczących doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą.

(w zakresie pkt 1) – 4) powyżej co najmniej zgodnie z treścią **Załącznika nr 10 do SIWZ**).

11. W odniesieniu do warunków dotyczących doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.

12. W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia, wymóg złożenia dokumentów, o których mowa powyżej ust. 2 pkt 1) – pkt 13) dotyczy każdego z Wykonawców.
13. Zamawiający żąda od Wykonawcy, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a Ustawy, przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów wymienionych w ust. 2 pkt 1) – pkt 13) powyżej.
14. Z treści załączonych dokumentów i oświadczeń musi jednoznacznie wynikać, iż Wykonawca spełnia ww. warunki.
15. Wykonawca, w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 Ustawy, przekazuje Zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23) Ustawy (zgodnie z treścią Załącznika nr 8 do SIWZ). Wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia.
16. W przypadku, gdy Wykonawca dla potwierdzenia spełniania warunków udziału w Postępowaniu załączy dokumenty zawierające kwoty wyrażone w walutach innych niż złoty polski, Zamawiający przeliczy je na złoty polski. Do przeliczenia zostanie zastosowany średni kurs walut NBP obowiązujący w dniu publikacji ogłoszenia o Zamówieniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej. W przypadku braku publikacji kursów walut NBP obowiązujących w dniu, o którym mowa powyżej, zastosowanie ma kurs ostatnio ogłoszony przed ww. dniem zgodnie z treścią § 8 pkt 5 Uchwały Nr 51/2002 Zarządu Narodowego Banku Polskiego z dnia 23 września 2002 r. w sprawie sposobu wyliczania i ogłaszania bieżących kursów walut obcych (tekst jednolity Dz. Urz. NBP z 2015 r. poz. 11 ze zm.).

XII. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

1. Oferta musi być zabezpieczona wadium w wysokości 150 000,00 złotych (słownie: sto pięćdziesiąt tysięcy złotych).
2. Wadium wnosi się przed upływem terminu składania ofert.
3. Wadium może być wniesione w jednej lub kilku następujących formach, według wyboru Wykonawcy:
 - a) w pieniądzu, wpłaconym przelewem na rachunek Zamawiającego – ING Bank Śląski S.A. nr rachunku: 37 1050 0086 1000 0090 3007 8738;
 - b) w poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo - kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym;
 - c) w gwarancjach bankowych;
 - d) w gwarancjach ubezpieczeniowych;
 - e) w poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2) ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 359).
4. Wadium wniesione w pieniądzu powinno być oznaczone w następujący sposób: „Wadium – postępowanie na Outsourcing usług Contact Center – znak postępowania ZP/01/EOB-DORM/2017”.
5. Wadium wniesione w pieniądzu Zamawiający przechowuje na rachunku bankowym.
6. Jako termin wniesienia wadium w formie pieniądza zostanie przyjęty termin uznania na rachunku Zamawiającego.

7. Wadium wniesione w formie poręczenia lub gwarancji bankowej, gwarancji ubezpieczeniowej musi obejmować odpowiedzialność za wszystkie przypadki powodujące utratę wadium przez Wykonawcę określone w art. 46 ust. 4a i 5 Ustawy.
8. Kopię dowodu wniesienia wadium w pieniądzu należy dołączyć do oferty.
9. Oryginał lub potwierdzoną za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę kopię dowodu wniesienia wadium w formie innej niż pieniądz należy dołączyć do oferty w osobnej kopercie.
10. W przypadku, gdyby w treści gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej zastrzeżono, iż gwarancja wygasa przed upływem wskazanego w niej okresu obowiązywania wraz z chwilą jej zwrotu gwarantowi, Zamawiający wymaga przedłożenia oryginału ww. gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej.
11. Gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa powinna być nieodwołalna i bezwarunkowa oraz płatna na pierwsze żądanie.
12. Beneficjentem gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej będzie ENERGA OBRÓT S.A.
13. Wadium musi obejmować cały okres związania ofertą.
14. Zamawiający zwraca wadium wszystkim Wykonawcom niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej lub unieważnieniu Postępowania, z wyjątkiem Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, z zastrzeżeniem ust. 19 lit. c) poniżej.
15. Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza Zamawiający zwróci wadium niezwłocznie po zawarciu umowy w sprawie Zamówienia.
16. Zamawiający zwróci niezwłocznie wadium na wniosek Wykonawcy, który wycofa ofertę przed upływem terminu składania ofert.
17. Zamawiający zażąda ponownego wniesienia wadium przez Wykonawcę, któremu zwrócono wadium na podstawie ust. 14 powyżej, jeżeli w wyniku ostatecznego rozstrzygnięcia odwołania jego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza. Wykonawca wniesie wadium w terminie określonym przez Zamawiającego.
18. Jeżeli wadium zostanie wniesione w pieniądzu, Zamawiający zwróci je 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 bankowy wskazany przez Wykonawcę.
19. Zamawiający zatrzyma wadium wraz z odsetkami, jeżeli:
 - a) Wykonawca, którego oferta została wybrana, odmówił podpisania umowy w sprawie Zamówienia na warunkach określonych w ofercie,
 - b) Wykonawca, którego oferta została wybrana, nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy,
 - c) z Wykonawcą, którego oferta została wybrana, zawarcie umowy w sprawie Zamówienia stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
 - d) Wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3 i 3a Ustawy z przyczyn leżących po jego stronie, nie złoży oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 Ustawy, oświadczenia, o którym mowa w art. 25a ust. 1 Ustawy, pełnomocnictw, lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3 Ustawy, co spowodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej.

20. W razie wniesienia odwołania, Zamawiający nie później niż na 7 dni przed upływem ważności wadium, wezwie Wykonawców, pod rygorem wykluczenia z Postępowania, do przedłużenia ważności wadium, albo wniesienia nowego wadium na okres niezbędny do zabezpieczenia Postępowania do zawarcia umowy. Jeżeli odwołanie będzie wniesione po wyborze oferty najkorzystniejszej, Zamawiający skieruje wezwanie jedynie do Wykonawcy, którego ofertę wybrano jako najkorzystniejszą.

XIII. WYKLUCZENIE WYKONAWCY

Zamawiający wykluczy z Postępowania Wykonawców w przypadkach określonych w art. 24 ust. 1 pkt 13) – pkt 23) Ustawy oraz w art. 24 ust. 5 pkt 1) – 8) Ustawy.

XIV. ODRZUCENIE OFERTY

Zamawiający odrzuci ofertę w przypadkach określonych w art. 89 Ustawy.

XV. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

1. Składający ofertę pozostaje nią związany przez okres 60 dni.
2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawcy o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.
4. Przedłużenie terminu związania ofertą jest dopuszczalne tylko z jednoczesnym przedłużeniem okresu ważności wadium albo, jeżeli nie jest to możliwe, z wniesieniem nowego wadium na przedłużony okres związania ofertą. Jeżeli przedłużenie terminu związania ofertą dokonywane jest po wyborze oferty najkorzystniejszej, obowiązek wniesienia nowego wadium lub jego przedłużenia dotyczy jedynie Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza.

XVI. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWYWANIA OFERT

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Złożenie większej liczby ofert spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez Wykonawcę.
2. Treść oferty musi odpowiadać treści Specyfikacji.
3. Ofertę należy złożyć na Formularzu „Oferta” (zgodnie z treścią Załącznika nr 11 do SIWZ).
4. Oferta winna być sporządzona, pod rygorem nieważności w formie pisemnej, w języku polskim, w formie zapewniającej pełną czytelność jej treści (np. w postaci wydruku komputerowego).
5. Oferta musi być podpisana zgodnie z zasadami reprezentacji Wykonawcy.
6. Jeżeli ofertę w imieniu Wykonawcy składa pełnomocnik, do oferty należy dołączyć pełnomocnictwo, o ile prawo do podpisania oferty nie wynika z innych dokumentów złożonych wraz z ofertą. Treść pełnomocnictwa musi jednoznacznie określać czynności, do wykonywania których pełnomocnik jest upoważniony.
7. Uznaje się, że pełnomocnictwo do podpisania oferty obejmuje pełnomocnictwo do poświadczenia za zgodność z oryginałem kopii dokumentów załączonych do oferty.

8. Jednolite dokumenty, oświadczenia, o których mowa w rozporządzeniu dotyczące Wykonawcy i innych podmiotów, na których zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca na zasadach określonych w art. 22a Ustawy oraz dotyczące podwykonawców, pełnomocnictwa złożone wraz z ofertą, pisemne zobowiązanie do udostępnienia zasobów, o którym mowa w Rozdziale XI ust. 10 SIWZ muszą być przedstawione w formie oryginału, poświadczonej notarialnie za zgodność z oryginałem kopii, sporządzonego przez notariusza odpisu lub wyciągu z dokumentu. Ponadto, pełnomocnictwa mogą zostać przedłożone w formie kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez mocodawcę.
9. Oferta oraz pozostałe dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w formie Załączników do SIWZ, winny być sporządzone zgodnie z tymi wzorami co do treści.
10. Wszystkie dokumenty sporządzone w języku obcym należy przedstawić wraz z ich tłumaczeniem na język polski.
11. Strony oferty zawierające jakąkolwiek treść winny być kolejno ponumerowane oraz połączone ze sobą, z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w ust. 12. Oferta powinna zawierać spis treści.
12. W przypadku gdyby oferta zawierała informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca winien w sposób nie budzący wątpliwości zastrzec, które spośród informacji zawartych w ofercie i/lub dokumentach złożonych wraz z ofertą stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Strony zawierające powyższe informacje winny być wydzielone oraz ze sobą połączone z zachowaniem ciągłości numeracji stron oferty i/lub pliku dokumentów złożonych wraz z ofertą. Wykonawca jest jednocześnie zobowiązany do wykazania, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Niewykazanie nie później niż w terminie składania ofert, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa będzie skutkowało uznaniem przez Zamawiającego, że Wykonawca nie wykazał w ww. terminie, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, w konsekwencji czego Zamawiający odstąpi wskazane informacje bez wzywania do dalszych wyjaśnień.
13. Wszystkie strony oferty zawierające jakąkolwiek treść winny być parafowane lub podpisane przez Wykonawcę. Wszelkie zmiany w treści oferty (poprawki, przekreślenia, dopiski) powinny być parafowane lub podpisane przez Wykonawcę – w przeciwnym wypadku nie będą uwzględniane.
14. Ofertę należy złożyć w oryginale w formie pisemnej oraz kopii w wersji elektronicznej, tj. zeskanowanej oferty w formacie nieedytowalnego pliku PDF na nośniku USB/DVD/CD. W przypadku rozbieżności pomiędzy ofertą złożoną w formie pisemnej, a w wersji elektronicznej wiążący jest egzemplarz w formie pisemnej”.
15. Ofertę należy opakować w następujący sposób:
Koperta zewnętrzna nie może nosić żadnych cech wskazujących na składającego ofertę. Może znajdować się na niej jedynie adres Zamawiającego:

Energa-Obrót S.A.

Al. Grunwaldzka 472

80 - 309 Gdańsk

Dział Obsługi Przetargów - Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.

Olivia Gate, IV p. p.432 (KANCELARIA)

Al. Grunwaldzka 472

80 - 309 Gdańsk

oraz opis

Oferta w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego
na

„Outsourcing usług Contact Center”

Znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017

NIE OTWIERAĆ PRZED DNIEM 28.03.2017 r. do godziny 13:00

Koperta wewnętrzna powinna być oznaczona nazwą (firma) i adresem Wykonawcy tak, aby ofertę złożoną po terminie można było odesłać bez otwierania jej do Wykonawcy.

16. W przypadku załączenia do oferty innych materiałów niż wymagane przez Zamawiającego (np. materiałów reklamowych, informacyjnych) pożądane jest, aby stanowiły one odrębną część, niezłączoną z ofertą w sposób trwały, z napisem „dokumenty uzupełniające”.
17. Przed upływem terminu składania ofert Wykonawca może zmienić lub wycofać ofertę. Informację o zmianie lub wycofaniu oferty Wykonawca winien doręczyć Zamawiającemu na piśmie przed upływem terminu składania ofert. Oświadczenie o wycofaniu oferty lub wprowadzeniu zmian winno być opakowane tak jak oferta, a opakowanie winno być dodatkowo oznaczone odpowiednio wyrazem: „WYCOFANIE” lub „ZMIANA”.
18. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
19. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie przedmiotowego Zamówienia. W takim przypadku Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania w Postępowaniu albo do reprezentowania w Postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie Zamówienia. W przypadku wspólnego ubiegania się Wykonawców o udzielenie Zamówienia do oferty należy dołączyć dokument ustanawiający pełnomocnika do reprezentowania ich w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia albo do reprezentowania w Postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie Zamówienia.

XVII. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. Oferty należy składać w:

Energa-Obrót S.A.

Al. Grunwaldzka 472

80 – 309 Gdańsk

Dział Obsługi Przetargów - Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.

Olivia Gate, IV p. p.432 (KANCELARIA)

Termin składania ofert upływa w dniu 28.03.2017 r., o godz. 13.00.

2. Oferty zostaną otwarte publicznie w:

Energa-Obrót S.A.

Al. Grunwaldzka 472

80 – 309 Gdańsk

Miejsce: Olivia Business Centre bud. Tower, pok. 416

W dniu upływu terminu składania ofert, tj. 28.03.2017 r., o godz. 13.30.

3. W przypadku złożenia oferty po terminie, Zamawiający:

- niezwłocznie zawiadomi o tym fakcie Wykonawcę,
 - zwróci taką ofertę po upływie terminu przewidzianego na wniesienie odwołania.
4. W przypadku przesyłki za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, osobiście lub za pośrednictwem posłańca za termin złożenia oferty uznaje się datę i godzinę potwierdzenia odbioru przesyłki przez Zamawiającego.
 5. Zamawiający udostępni oferty do wglądu w uzgodnionym przez strony terminie na wniosek Wykonawcy.

Uwaga:

Złożenie oferty w miejscu innym niż podane powyżej może skutkować niezachowaniem terminu wyznaczonego na składanie ofert z winy Wykonawcy. Oferta taka zostanie uznana jako złożona po terminie.

XVIII. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

1. Cenę oferty stanowi wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych (PLN), którą Zamawiający jest obowiązany zapłacić Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Zamówienia.
2. W cenie oferty uwzględnia się podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów przedmiot Zamówienia podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym.
3. Cena musi być wyrażona w złotych polskich niezależnie od wchodzących w jej skład elementów i zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku.
4. W ofercie należy podać cenę netto i brutto wraz z wyodrębnieniem podatku VAT.
5. Cenę oferty należy rozumieć jako wynagrodzenie ryczałtowe obejmujące wszystkie koszty i składniki związane z realizacją przedmiotu Zamówienia oraz warunkami stawianymi przez Zamawiającego.
6. Cena musi uwzględniać wszystkie wymagania Zamawiającego określone w SIWZ oraz obejmować wszelkie koszty, jakie poniesie Wykonawca z tytułu należytej, zgodnej z wymaganiami Zamawiającego realizacji przedmiotu Zamówienia. W szczególności Wykonawca zobowiązany jest w cenie oferty uwzględnić wszelkie koszty wynikające ze szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia. Cenę oferty stanowi wartość wszystkich świadczeń składających się na przedmiot Zamówienia.
7. Jeżeli w toku Postępowania zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego, zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.
8. Jeśli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Polski, oraz jeśli na podstawie odrębnych przepisów, Wykonawca nie jest zobowiązany do uiszczenia podatku od towarów i usług w Polsce, Wykonawca musi wskazać w ofercie wyłącznie cenę netto (tj. nieobejmującą podatku od towarów i usług). W celu porównania ofert do ceny netto, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Zamawiający doliczy podatek od towarów i usług w ustawowej wysokości.

XIX. INFORMACJE O KRYTERIACH, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY

1. W Postępowaniu zostanie wybrana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów w sumarycznej ocenie ofert obliczonej według wzoru:

$$C = C_C + C_{PR} + C_{PMIP}$$

Gdzie:

C – ostateczna ilość punktów przyznanych badanej ofercie,

C_C – ilość punktów przyznanych badanej ofercie w kryterium „Cena”,

C_{PR} – ilość punktów przyznanych badanej ofercie w kryterium „Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki rozmów”,

C_{PMIP} – ilość punktów przyznanych badanej ofercie w kryterium „Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki maili”.

2. Poniżej Zamawiający przedstawia w sposób szczegółowy kryteria oceny ofert i ich znaczenie.

- 1) C_C – kryterium „Cena” – waga 90%.

Ilość punktów uzyskanych przez ofertę w kryterium „Cena” obliczona zostanie według wzoru:

$$C_C = C_1 \times 70\% + C_2 \times 20\%$$

Gdzie:

C_C - ostateczna ilość punktów przyznanych badanej ofercie w kryterium „Cena”,

C_1 – liczba punktów przyznanych badanej ofercie w kryterium „Cena za połączenia telefoniczne”,

C_2 – liczba punktów przyznanych badanej ofercie w kryterium „Cena za korespondencję mailową”

Poniżej Zamawiający przedstawia w sposób szczegółowy kryteria oceny ofert i ich znaczenie:

- A. C_1 - Kryterium „Cena za połączenia telefoniczne”- waga 70%

Punkty w kryterium „Cena za połączenia telefoniczne” zostaną policzone zgodnie ze wzorem:

$$C_1 = \frac{\text{Najniższa całkowita cena brutto (P}_0\text{)} \\ \text{za połączenia telefoniczne}}{\text{Całkowita cena brutto (P}_w\text{) za połączenia telefoniczne} \\ \text{zaoferowana w badanej ofercie}} \cdot 100$$

- B. C_2 - Kryterium „Cena za obsługę korespondencji mailowej”- waga 20%

Punkty w kryterium „Cena za obsługę korespondencji mailowej” zostaną policzone zgodnie ze wzorem:

$$C2 = \frac{\text{Najniższa całkowita cena brutto } (P_0) \text{ za korespondencję mailową}}{\text{Całkowita cena brutto } (P_w) \text{ za korespondencję mailową zaoferowana w badanej ofercie}} * 100$$

2) CPR – kryterium „Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki rozmów” – waga 5%.

Ilość punktów uzyskanych przez ofertę w kryterium „Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki rozmów” obliczona zostanie według wzoru:

$$C2 = \frac{\text{Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki rozmów } (P_w) \text{ zaoferowana w badanej ofercie}}{\text{Największa liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki rozmów } (P_0)} * 100 * 5\%$$

UWAGA:

Zamawiający w celu oceny ofert będzie brał pod uwagę wartość wskazaną przez Wykonawcę w ust. 4 lit. a) Formularza „Oferta” stanowiącego Załącznik nr 11 do SIWZ.

Jednocześnie Zamawiający wskazuje, że brak wskazania w ww. Formularzu liczby zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki rozmów, będzie oceniał jako 0 punktów dla tego kryterium.

3) CPMIP – kryterium „Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki maili” – waga 5%.

Ilość punktów uzyskanych przez ofertę w kryterium „Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki maili” obliczona zostanie według wzoru:

$$C3 = \frac{\text{Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki maili } (P_w) \text{ zaoferowana w badanej ofercie}}{\text{Największa liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki maili } (P_0)} * 100 * 5\%$$

UWAGA:

Zamawiający w celu oceny ofert będzie brał pod uwagę wartość wskazaną przez Wykonawcę w ust. 4 lit. b) Formularza „Oferta” stanowiącego Załącznik nr 11 do SIWZ.

Jednocześnie Zamawiający wskazuje, że brak wskazania w ww. Formularzu liczby zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki maili będzie oceniał jako 0 punktów dla tego kryterium.

3. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska największą ilość punktów (P).
4. Pozostałe oferty zostaną sklasyfikowane zgodnie z ilością uzyskanych punktów.
5. Dla potrzeb oceny ofert, Zamawiający obliczy przyznane Wykonawcom punkty z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, zaokrąglając wartości do części tysięcznych zgodnie z zasadami arytmetyki.
6. Zamawiający udzieli Zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą na podstawie kryteriów oceny ofert opisanych w SIWZ.
7. Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert wybiera ofertę z niższą ceną, a jeżeli zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wzywa wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

XIX. INFORMACJE DOTYCZĄCE WALUT OBCYCH

Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą prowadzone będą w walucie polskiej.

XX. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA

1. Po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający niezwłocznie zawiadomi Wykonawców, którzy złożyli oferty o:
 - a) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres, jeżeli jest miejscem wykonywania działalności Wykonawcy, którego ofertę wybrano, oraz nazwy albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania i adresy, jeżeli są miejscami wykonywania działalności Wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację,
 - b) Wykonawcach, którzy zostali wykluczeni,
 - c) Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, powodach odrzucenia oferty, a w przypadkach, o których mowa w art. 89 ust. 4 i 5, braku równoważności lub braku spełniania wymagań dotyczących wydajności lub funkcjonalności,
 - d) Wykonawcach, którzy złożyli oferty niepodlegające odrzuceniu, ale nie zostali zaproszeni do kolejnego etapu negocjacji albo dialogu,
 - e) dopuszczeniu do dynamicznego systemu zakupów,
 - f) nieustanowieniu dynamicznego systemu zakupów,
 - g) unieważnieniu postępowania
– podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
2. Zamawiający udostępnia informacje, o których mowa w ust. 1 lit. a), lit. e) – lit. g) powyżej, na stronie internetowej: http://bip.energa.pl/przetargi_Energa_Obrot.xml
3. Zamawiający zawrze umowę w sprawie Zamówienia w terminie nie krótszym niż:
 - a) 10 dni od dnia przesłania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty, jeżeli zawiadomienie zostało przesłane przy użyciu środków komunikacji elektronicznej,

- b) 15 dni od dnia przesłania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty w inny sposób niż wskazany w ust. 3 lit. a) powyżej.
4. Zamawiający zawrze umowę w sprawie Zamówienia przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 3 powyżej, jeżeli w Postępowaniu zostanie złożona tylko jedna oferta.
 5. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy, Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny, chyba że zajdą przesłanki unieważnienia Postępowania określone w art. 93 ust. 1 Ustawy.
 6. Jeżeli oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia zostanie wybrana, Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania przed zawarciem umowy w sprawie Zamówienia przedłożenia umowy regulującej współpracę tych podmiotów.

XXI. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. Od Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, przed podpisaniem umowy wymagane będzie wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 3% ceny brutto oferty.
2. Zabezpieczenie służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy może być wniesione, według wyboru Wykonawcy, w jednej lub w kilku następujących formach:
 - 1) pieniądzu;
 - 2) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym;
 - 3) gwarancjach bankowych;
 - 4) gwarancjach ubezpieczeniowych;
 - 5) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.
4. Zamawiający wyraża zgodę na wniesienie zabezpieczenia:
 - 1) w wekslach z poręczeniem wekslowym banku, lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej;
 - 2) przez ustanowienie zastawu na papierach wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa lub jednostkę samorządu terytorialnego;
 - 3) przez ustanowienie zastawu rejestrowego na zasadach określonych w przepisach o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów.
5. Zabezpieczenie wnoszone w pieniądzu Wykonawca wpłaca przelewem na rachunek bankowy nr 37 1050 0086 1000 0090 3007 8738 - ING Bank Śląski S.A. z opisem: „Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zawartej w postępowaniu publicznym – znak – ZP/01/EOB-DORM/2017”.
6. Zabezpieczenie wniesione w pieniądzu Zamawiający przechowuje na oprocentowanym rachunku bankowym. Zamawiający zwraca zabezpieczenie wniesione w pieniądzu z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.
7. W przypadku wniesienia wadium w pieniądzu, Wykonawca może wyrazić zgodę na zaliczenie kwoty wadium na poczet

- zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
8. Dokument potwierdzający wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy w formach, o których mowa w ust. 3 pkt 2) – pkt 5) oraz w ust. 4 powyżej należy dostarczyć najpóźniej w dniu zawarcia umowy do:
- Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.**
Dział Obsługi Przetargów
Al. Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk
9. W przypadku, gdy Wykonawca wnosi zabezpieczenie w formie gwarancji bankowej lub gwarancji ubezpieczeniowej, z treści tych gwarancji musi w szczególności jednoznacznie wynikać:
- zobowiązanie gwaranta (banku, zakładu ubezpieczeń) do zapłaty do wysokości określonej w gwarancji kwoty, **nieodwołalnie i bezwarunkowo, na pierwsze żądanie Zamawiającego** zawierające oświadczenie, że zaistniały okoliczności związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy,
 - termin obowiązywania gwarancji,
 - miejsce i termin zwrotu gwarancji.
10. Zamawiający wymaga, aby w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa obejmowała swoją treścią zobowiązanie solidarnie **wszystkich** Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia (zobowiązanych z tytułu gwarancji).
11. W przypadku, gdy w treści gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej zastrzeżono, iż gwarancja wygasa przed upływem wskazanego w niej okresu ważności, wraz z chwilą jej zwrotu gwarantowi, Zamawiający wymaga, przedłożenia **oryginału** ww. gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej.
12. Gwarancja bankowa albo ubezpieczeniowa będzie sporządzona i interpretowana zgodnie z prawem obowiązującym w Polsce.
13. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu treść zabezpieczenia należytego wykonania umowy do akceptacji, a ewentualna odmowa zatwierdzenia musi mieć istotną przyczynę. Zatwierdzenie musi być dokonane w terminie 7 dni od daty otrzymania treści zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
14. W przypadku wydłużenia okresu realizacji umowy koszt wszystkich koniecznych przedłużeń obowiązywania zabezpieczenia należytego wykonania umowy ponosi Wykonawca.
15. Zamawiającemu przysługuje prawo zaspokojenia swoich roszczeń z zabezpieczenia należytego wykonania umowy, w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez Wykonawcę jego obowiązków.
16. W trakcie realizacji umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 148 ust. 1 ustawy.
17. Za zgodą Zamawiającego Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 148 ust. 2 ustawy.
18. Zmiana formy zabezpieczenia jest dokonywana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.
19. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zostanie zwrócone Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia wykonania Zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane.

XXII. INFORMACJA O AUKCJI ELEKTRONICZNEJ

Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.

XXIII. WYJAŚNIENIA I ZMIANY TREŚCI SIWZ

1. Wykonawca w trakcie Postępowania może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści niniejszej SIWZ. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 6 dni przed upływem terminu składania ofert pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści Specyfikacji wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.
2. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął po upływie terminu składania wniosku, o którym mowa w ust. 1 powyżej lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
3. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku, o którym mowa w ust. 1 powyżej.
4. Zamawiający jednocześnie przekaże treść zapytań wraz z wyjaśnieniami wszystkim Wykonawcom, którym przekazano SIWZ, jak również zamieści je na stronie internetowej: http://bip.energa.pl/przetargi_Energa_Obrot.xml. Udzielając wyjaśnień, Zamawiający nie ujawni źródła zapytania.
5. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść Specyfikacji. Dokonaną w ten sposób zmianę SIWZ Zamawiający udostępni na stronie internetowej, chyba że Specyfikacja nie podlega udostępnieniu na stronie internetowej.
6. Zmiana treści SIWZ może nastąpić wyłącznie w zakresie i trybie przewidzianym w Ustawie.

XXIV. PODWYKONAWCY

1. Zamawiający dopuszcza udział podwykonawców w realizacji Zamówienia.
2. Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę części Zamówienia, której wykonanie powierzy podwykonawcy/om i podania przez Wykonawcę firm podwykonawców.
3. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawców dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 Ustawy, w celu wykazania spełnienia warunków udziału w Postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, iż proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w trakcie postępowania.
4. Jeżeli powierzenie podwykonawcy wykonania części Zamówienia następuje w trakcie jego realizacji, Wykonawca na żądanie Zamawiającego przedstawia oświadczenie, o którym mowa w art. 25a ust. 1 Ustawy, lub oświadczenia lub dokumenty potwierdzające brak podstaw wykluczenia wobec tego podwykonawcy.
5. Powierzenie wykonania części Zamówienia podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie tego Zamówienia.

XXV. INFORMACJE O TREŚCI ZAWIERANEJ UMOWY

1. Zamawiający zawrze umowę w sprawie Zamówienia na warunkach określonych we wzorze umowy, który stanowi Załącznik nr 12 do SIWZ.

2. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany postanowień umowy w sprawie Zamówienia w stosunku do treści wybranej oferty na warunkach określonych we wzorze umowy stanowiącym Załącznik nr 12 do SIWZ.
3. Umowa podlega unieważnieniu w części wykraczającej poza określenie przedmiotu Zamówienia zawarte w SIWZ.

XXVI. ZAMÓWIENIA PODOBNE

Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień podobnych, o których mowa w art. 134 ust. 6 pkt 3) Ustawy.

XXVII. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYŚLUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

Wykonawcy przysługują środki ochrony prawnej, które zostały szczegółowo określone w Dziale VI Ustawy.

Załączniki do niniejszej SIWZ:

1. Załącznik nr 1 do SIWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia.
2. Załącznik nr 1a do SIWZ - Szczegółowe wymagania techniczne
3. Załącznik nr 2 do SIWZ – Formularz jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia.
4. Załącznik nr 3 do SIWZ – Oświadczenie o niezaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie.
5. Załącznik nr 4 do SIWZ – Oświadczenie o braku orzeczenia tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne.
6. Załącznik nr 5 do SIWZ – Oświadczenie o braku wydania prawomocnego wyroku (art. 24 ust. 5 pkt 5) – pkt 6) Ustawy).
7. Załącznik nr 6 do SIWZ – Oświadczenie o nienaruszeniu obowiązków (art. 24 ust. 5 pkt 7) Ustawy).
8. Załącznik nr 7 do SIWZ – Oświadczenie o niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych.
9. Załącznik nr 8 do SIWZ – Oświadczenie dotyczące przynależności do grupy kapitałowej.
10. Załącznik nr 9 do SIWZ - Wykaz „Doświadczenie zawodowe”.
11. Załącznik nr 10 do SIWZ - Zobowiązanie do udostępnienia zasobów.
12. Załącznik nr 11 do SIWZ - Formularz „Oferta”.
13. Załącznik nr 12 do SIWZ - Wzór umowy.

(pieczęć Wykonawcy)	OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
---------------------	-----------------------------------

I. Opis przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usług polegających na obsłudze Contact Center (tj. obsłudze infolinii i korespondencji wpływającej kanałem elektronicznym) zgodnie z wiedzą przekazaną na szkoleniu i dostępną w systemach, gdzie:

a) przez obsługę infolinii rozumie się podjęcie wszelkich czynności niezbędnych dla kompleksowego obsłużenia zapytania lub reklamacji Klienta indywidualnego dzwoniącego na infolinię Zamawiającego zgodnie z wiedzą przekazaną podczas szkolenia lub dostępną w systemach, na które to obsłużenie składa się: (1) udzielenie Klientowi podczas rozmowy telefonicznej merytorycznej i wyczerpującej odpowiedzi na zapytanie lub reklamację, zgodnie z informacjami przekazanymi w materiałach szkoleniowych lub dostępnymi w systemach, (2) odnotowanie przyczyn kontaktu Klienta w dostępnym systemie obsługowym udostępnionym przez Zamawiającego, (3) aktualizacja danych teleadresowych Klienta, (4) przedstawienie krótkiej informacji o oferowanych przez Zamawiającego produktach sprzedażowych, a w sytuacji zainteresowania Klienta przekierowanie Klienta do zespołu sprzedażowego po stronie Zamawiającego lub innego Wykonawcy albo umówienie na kontakt sprzedażowy) **/Obsługa połączeń przychodzących (Infolinia) – I Linia/**

b) przez obsługę zgłoszeń korespondencji wpływającej kanałem elektronicznym (dalej również: maile) rozumie się podjęcie wszelkich czynności niezbędnych dla kompleksowego:

- udzielenia Klientowi poprawnej merytorycznie i wyczerpującej odpowiedzi zgodnej z wiedzą przekazaną na szkoleniu lub dostępną w systemach na zapytanie lub reklamację Klienta indywidualnego, który kieruje do Zamawiającego zapytanie lub reklamację za pośrednictwem kanałów komunikacji elektronicznej lub
- udzielenia Klientowi poprawnej merytorycznie i wyczerpującej odpowiedzi na jego zapytanie lub reklamację po uprzednim uzyskaniu informacji lub opinii z innej komórki Zamawiającego, o których uzyskanie Wykonawca uprzednio wystąpił

/ OBSŁUGA KORESPONDENCJI MAILOWEJ/

- dalej łącznie nazywane „Usługami”.

W ramach Usług Wykonawca ma obowiązek również zamknąć reklamację lub zapytanie Klienta poprzez odnotowanie zamknięcia danej sprawy w systemie udostępnionym przez Zamawiającego (tzw. systemowe zamknięcie sprawy), w przypadku gdy dana reklamacja lub zapytanie Klienta zostało już uprzednio rozpoznane, a Klientowi została udzielona odpowiedź. Systemowe zamknięcie spraw zgłoszonych nie będzie traktowane jako obsługa odrębnego zgłoszenia (zapytania lub reklamacji), ale jako część zgłoszenia (zapytania lub reklamacji) już uprzednio obsłużonego przez Wykonawcę, wobec czego z tytułu systemowego zamknięcia tych spraw Wykonawcy nie przysługuje odrębne

wynagrodzenie.

Usługi będą wykonywane w siedzibie Wykonawcy lub w innym miejscu na terytorium Rzeczypospolitej, wedle wyboru Wykonawcy.

Usługi będą realizowane przez 24 miesiące, począwszy od 1 września 2017r. W okresie od zawarcia umowy do 31 sierpnia 2017 roku Wykonawca obowiązany jest zapewnić sobie organizacyjne i techniczne możliwości należytej, prawidłowej i terminowej realizacji Usług, w tym wdrożyć wszelkie procesy, przeszkolić konsultantów i wykonać wszelkie inne czynności niezbędne do wykonywania Usług.

2. W celu i w ramach świadczenia Usług Wykonawca ma następujące obowiązki:

- zapewnienie należytej obsady personelu niezbędnego do należytego i terminowego wykonania Usług (dalej: „Konsultanci”). Wymagania w stosunku do Konsultantów:
 - ✓ wykształcenie minimum średnie,
 - ✓ znajomość obsługi pakietu MS Office lub równoważny program biurowy,
 - ✓ umiejętność pracy na wielu systemach operacyjnych,
 - ✓ nienaganna dykcja Konsultantów Obsługujących połączenia przychodzące (Infolinia) – I Linia,
 - ✓ znajomość ortografii, interpunkcji i zasad poprawnej pisowni w przypadku obsługi korespondencji elektronicznej,
 - ✓ odporność na stres;
- udostępnienie, skonfigurowanie, zintegrowanie i przetestowanie warstwy sprzętowej (hardware, połączenia LAN/WAN, połączenia telekomunikacyjne) niezbędnej do uruchomienia i świadczenia Usług i skonfigurowanie sieci, by była możliwość jej podłączenia do sieci Zamawiającego celem realizacji Umowy. Wymagania sprzętowe dla sprzętu, który Wykonawca zapewnia sobie we własnym zakresie w celu realizacji Usług, które to wymagania niezbędne są w celu umożliwienia wykonywania Usługi na systemach udostępnianych przez Zamawiającego określone są w załączniku nr 2 do Umowy.
- zapewnienie dwóch łącz IP VPN w dwóch odrębnych lokalizacjach instalacji fizycznego przyłącza z siecią Internet, do której terminowane będą połączenia LAN/WAN, wskazanych przez Zamawiającego, o odpowiednich parametrach przepływności (1Mbit na każdego Konsultanta) z gwarancją jakości dla usług głosowych (QoS) między lokalizacją Zamawiającego a Wykonawcy, umożliwiających podłączenie do Webowego systemu dystrybucji połączeń Zamawiającego,
- kontrola jakościowa (Monitoring) przeprowadzonych rozmów telefonicznych i odpowiedzi udzielonych kanałem elektronicznym do Klienta na formularzu oceny przygotowanym przez Zamawiającego w ilościach zgodnych z podanymi przez Wykonawcę w ofercie.
- przeprowadzanie testów wiedzy Konsultantów z zakresu wiedzy przekazanej na szkoleniach we własnym zakresie i na własny koszt i przedstawianie wyników Zamawiającemu (średni wynik z testu wiedzy wszystkich Konsultantów powinien wynosić min. 95% w każdym miesiącu); każdy pracujący Konsultant powinien zrealizować min. 1 test w miesiącu,
- wskazania osób, które będą odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego Konsultantów Wykonawcy dedykowanych do wszystkich procesów, które składają się na realizację Usług. Liczba osób wskazanych przez Wykonawcę jako osoby odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu

szkoleniowego Konsultantów musi zapewnić ciągłość procesu szkoleniowego Konsultantów (ustawiczne szkolenie nowych Konsultantów Wykonawcy przed dopuszczeniem ich do obsługi klientów). Wskazane przez Wykonawcę osoby, o których mowa w poprzednich zdaniach zostaną przeszkoleni przez Zamawiającego. Szkolenie zakończy się egzaminem uprawniającym wskazane przez Wykonawcę osoby do szkolenia Konsultantów w zakresie obsługi klientów w ramach świadczenia Usług.

- Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia szkoleń wstępnych dla Konsultantów, którzy będą obsługiwać Klientów Zamawiającego, które to szkolenie obejmować musi przekazanie Konsultantom wszelkiej wiedzy przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego potrzebnej do obsługi Klientów Zamawiającego i realizacji Usług (czas trwania szkolenia dla jednego Konsultanta to zazwyczaj ok. 10 dni, w tym zazwyczaj ok. 5 dni na stanowiskach z komputerami). Szkolenie przed rozpoczęciem obsługi Klientów Zamawiającego w ramach świadczenia Usług powinno zakończyć się testem przygotowanym w porozumieniu z Zamawiającym. Wynik testu Konsultanta rozpoczynającego obsługę Klienta w danym procesie powinien wynieść nie mniej niż 85%. Zamawiający ma prawo wglądu do wyników testu.
- Wykonawca w trakcie wykonywania Umowy ma obowiązek przeprowadzać na własny koszt szkolenia uzupełniające mające na celu doskonalenie wiedzy i umiejętności Konsultantów, w tym Wykonawca ma obowiązek przeprowadzenia niezbędnych do realizacji Umowy szkoleń (produktowe, ofertowe, procesowe, systemowe) w sytuacji rotacji Konsultantów
- zapewnienie szkoleń wynikających z rotacji Konsultantów (zatrudniania nowych Konsultantów) poprzedzających dopuszczenie ich do obsługi Klientów Zamawiającego w ramach realizacji Usług;

W wynagrodzeniu za wykonanie Zamówienia należy uwzględnić koszty wszystkich szkoleń i wdrożenia/uruchomienia procesów niezbędnych do realizacji Usług. Zamawiający nie przewiduje pokrywania kosztów dodatkowych poza zapłatą ryczałtowego wynagrodzenia wskazanego w ofercie Wykonawcy za wykonanie Usług..

II. Opis poszczególnych usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach Zamówienia:

OBSŁUGA POŁĄCZEŃ PRZYCHODZĄCYCH (INFOLINIA)- „I linia”

Obsługa telefonicznych połączeń przychodzących dotyczy obsługi zapytań i reklamacji klientów rynku masowego.

- Rozliczanie Usługi obsługi połączeń przychodzących (infolinii) – „I linia” będzie następować jako iloczyn liczby obsłużonych przez wykonawcę w miesiącu kalendarzowym połączeń telefonicznych oraz stawki jednostkowej określonej w ofercie wykonawcy z tytułu obsłużenia połączenia przychodzącego w ramach tej Usługi. W przypadku przekazania Wykonawcy do obsługi połączeń telefonicznych w danym okresie rozliczeniowym w liczbie mniejszej niż 85.000 połączeń telefonicznych do obsłużenia, na zasadach określonych w Umowie Wykonawcy należne jest wynagrodzenie uwzględniające fakt przekazania Wykonawcy mniejszej liczby połączeń, aniżeli 85.000 miesięcznie.
- Godziny pracy infolinii, w ramach których świadczona ma być w sposób ciągły Usługa obsługi połączeń przychodzących (Infolinia) – I Linia: – dni robocze (dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce) w godzinach 07:00-22:00.

- Szacowana średnia liczba miesięcznych połączeń telefonicznych na infolinii, oszacowana na podstawie roku 2016, to 124 000 (słownie: sto dwadzieścia cztery tysiące) +/- 20%. Liczba przekazywanych do obsługi połączeń przychodzących uzależniona jest od ilości wpływu połączeń w danym miesiącu, na co Zamawiający nie ma wpływu.
Wykonawca powinien dysponować zespołem umożliwiającym odebranie przynajmniej 124 000 telefonów miesięcznie przy założeniu możliwych różnic na poziomie +/- 20% połączeń przychodzących, zachowując przy tym Wskaźniki Kluczowe określonych w Załączniku nr 9 do Umowy.
- Aktualny średni czas rozmowy obsługowej oszacowany na podstawie roku 2016 to około 370-400 sekund.
- Zamawiający oczekuje zapewnienia wysokich standardów jakościowych obsługiwanych połączeń poprzez zachowanie Wskaźników Kluczowych określonych również w Załączniku nr 9 do Umowy:
- Wykonawca zapewnia realizację Usługi obsługi połączeń przychodzących (infolinia) – I linia przy dochowaniu następujących Wskaźników Kluczowych:
 - Odbieralność Miesięczna:** nie mniej niż 93% (liczba odebranych połączeń telefonicznych w stosunku do wszystkich połączeń telefonicznych skierowanych do Zamawiającego w miesiącu; do kalkulacji przyjmowane są połączenia, w których Klient po odsłuchaniu komunikatu w systemie IVR zdecydował się na połączenie z Konsultantem),
 - Odbieralność Dzienna:** nie mniej niż 90% (liczba odebranych połączeń telefonicznych w stosunku do wszystkich połączeń telefonicznych skierowanych do Zamawiającego, w okresie jednego dnia pracy (do kalkulacji przyjmowane są połączenia, w których Klient po odsłuchaniu komunikatu w systemie IVR zdecydował się na połączenie z Konsultantem),
 - Odbieralność do 20 sek.:** nie mniej niż 70% (liczba odebranych połączeń telefonicznych skierowanych do Zamawiającego jaka zostanie odebrana w ciągu 20 sekund od momentu rozpoczęcia oczekiwania Klienta na odebranie połączenia przez Konsultanta (po przejściu automatycznych zapowiedzi IVR)),
 - Monitoring:** nie mniej niż 90%. Monitoring polega na kontroli jakościowej przeprowadzonej rozmowy telefonicznej pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących procedur, wytycznych i standardów obsługi Klienta na formularzu oceny przygotowanym przez Zamawiającego.
- Wykonawca ma obowiązek zweryfikowania i poddania ocenie taką ilość rozmów, jaką wskazał w ofercie.
- Próbką do weryfikacji jest wybierana losowo przez Zamawiającego.
- Wykonawca prowadzi kontrolę na formularzu przygotowanym przez Zamawiającego, zaś ocena każdej zweryfikowanej rozmowy telefonicznej odbywa się w skali od 0 do 100%. Wynik Monitoringu to średnia wyników procentowych uzyskanych w ewaluacji zweryfikowanych przez Wykonawcę rozmów telefonicznych.
- Wykonawca przedstawia Zamawiającemu wyniki w trybie tygodniowym.
- Zamawiający kontroluje minimum 100 rozmów telefonicznych z próbki skontrolowanej przez Wykonawcę, a jeśli liczba ta jest mniejsza, kontroli podlegają wszystkie rozmowy zweryfikowane przez Wykonawcę oraz dodatkowe, spoza tej ilości, tak, by suma zweryfikowanych miesięcznie rozmów nie była mniejsza niż 100 dla każdego procesu. Zamawiający ocenia w skali od 0 do 100% rozmowy telefoniczne, zaś wynik kontroli Zamawiającego to średnia wyników procentowych uzyskanych w ewaluacji poszczególnych rozmów telefonicznych i maili.
- Dopuszczalna różnica między wynikiem monitoringu Zamawiającego i Wykonawcy to nie więcej niż 5 punktów procentowych. W przypadku przekroczenia tej różnicy, za miesięczny wynik Wskaźnika Kluczowego Monitoringu uznaje się wynik Zamawiającego. W przeciwnym wypadku (różnica do 5 punktów procentowych) uznaje się wynik Wykonawcy.
- Ostateczny wynik monitoringu podsumowujący pracę miesięczną określany jest przez Strony w zgodzie z punktem

poprzednim, do 8. dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, którego dotyczy wynik.

-Badanie Tajemniczego Klienta: nie mniej niż 90% (badanie jakościowe przeprowadzonej rozmowy pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących standardów obsługi Klienta przez firmę zewnętrzną polegająca na wcieleniu się audytora (tajemniczego klienta) w rolę zwykłego klienta; wskaźnik mierzony jako wynik procentowy prawidłowości obsłużenia sprawy na próbie rozmów telefonicznych. Wynik tego badania to średnia wyników procentowych prawidłowości ze wszystkich rozmów telefonicznych, które podlegały w danym okresie rozliczeniowym próbie).

-FTR: nie mniej niż 90% (średnia liczba spraw Klientów obsłużonych podczas pierwszego kontaktu (sprawa załatwiona zgodnie z procedurami i standardami obsługi, po obsłużeniu której klient nie skontaktował się ponownie z winy konsultanta obsługującego zgłoszenie). Wskaźnik obliczony jako stosunek liczby spraw Klientów obsłużonych podczas pierwszego kontaktu w stosunku do liczby wszystkich weryfikowanych kontaktów),

-Nieuzasadnione Transfery: nie więcej niż 2% (połączenia telefoniczne przekazane przez Wykonawcę do realizacji Zamawiającego niezgodnie z obowiązującymi procedurami i procesami; wskaźnik obliczony jest jako stosunek liczby nieuzasadnionych przekazania połączeń telefonicznych w stosunku do liczby wszystkich przekazanych połączeń telefonicznych),

-Konwersja obsługa- sprzedaż: wskaźnik przekazywany jest Wykonawcy nie później niż do 5-tego dnia każdego kwartału realizacji Usług jako obowiązujący na ten kwartał, przy czym wskaźnik kluczowy nigdy nie może być wyższy niż 20% (liczba połączeń przekazanych do obsługi sprzedażowej, tj. liczba przełączeń klienta do infolinii sprzedażowej lub umówienie na kontakt zwrotny ze strony infolinii sprzedażowej w stosunku do wszystkich odebranych połączeń telefonicznych).

Niespełnienie powyższych Wskaźników Kluczowych wiąże się z obniżeniem Wynagrodzenia Wykonawcy zgodnie z zasadami opisanymi w Załączniku nr 9 do Umowy.

- Wykonawca zapewnia telefony certyfikowane przez system GENESYS lub inne równoważne umożliwiające odbieranie połączeń w systemie Zamawiającego.

OBSŁUGA KORESPONDENCJI MAILOWEJ

Obsługa korespondencji mailowej dotyczy obsługi zapytań i reklamacji klientów rynku masowego. Rozliczenie realizacji Usługi obsługi korespondencji mailowej będzie następować jako iloczyn liczby obsłużonych przez wykonawcę w miesiącu kalendarzowym wiadomości mailowej oraz stawki jednostkowej określonej w ofercie wykonawcy z tytułu obsłużenia wiadomości mailowej w ramach tej Usługi. W przypadku przekazania Wykonawcy do obsługi korespondencji wpływającej kanałem elektronicznym w danym okresie rozliczeniowym w liczbie mniejszej niż 15.000, na zasadach określonych w Umowie Wykonawcy należne jest wynagrodzenie uwzględniające fakt przekazania Wykonawcy mniejszej liczby korespondencji do obsługi, aniżeli 15.000 miesięcznie.

- Szacowana średnia liczba miesięcznej korespondencji mailowej, oszacowana na podstawie danych historycznych roku 2016, to 22 500 (słownie: dwadzieścia dwa tysiące pięćset) +/- 20%. Liczba przekazywanych do obsługi maili uzależniona jest od ilości wpływu maili w danym miesiącu, na co Zamawiający nie ma wpływu.

Wykonawca powinien dysponować zespołem umożliwiającym realizację przynajmniej 22 500 maili miesięcznie przy założeniu możliwych różnic na poziomie +/- 20% połączeń przychodzących, zachowując przy tym Wskaźniki Kluczowe określonych w Załączniku nr 9 do Umowy.

- Średni czas realizacji korespondencji elektronicznej: ~12 minut
- Wykonawca obsługuje zgłoszenia i reklamacje (korespondencja elektroniczna) poprzez udzielenie Klientowi poprawnej merytorycznie i wyczerpującej odpowiedzi lub udzielenie Klientowi poprawnej merytorycznie i wyczerpującej odpowiedzi po uzyskaniu informacji i opinii z właściwej komórki Zamawiającego.

Kroki procesu:

- (1) odebranie sprawy przychodzącej zgłoszonej przez Klienta w kanale korespondencji elektronicznej,
 - (2) konsultacja z komórką merytoryczną Zamawiającego bądź brak konsultacji (w przypadku, gdy udzielenie odpowiedzi może nastąpić na podstawie wiedzy przekazanej na szkoleniach lub dostępnej w systemach)
 - (3) udzielenie odpowiedzi klientowi za pośrednictwem kanałem korespondencji elektronicznej
- Część spraw przekazanych do Wykonawcy, zgodnie z procesem obsługi wiadomości mailowych, może nie podlegać obsłudze Wykonawcy, co Wykonawca ma obowiązek każdorazowo zweryfikować po przekazaniu mu sprawy do obsługi. Sprawy niepodlegające zgodnie z procesem obsłudze Wykonawcy powinny być niezwłocznie zwrócone do obsługi Zamawiającego (przekazanie na kolejkę Zamawiającego), nie później niż w ciągu 2 dni roboczych. Jeśli liczba spraw zasadnie zwróconych do obsługi Zamawiającego przez Wykonawcę w danym miesiącu rozliczeniowym przekroczy 10% w stosunku do wszystkich obsłużonych przez Wykonawcę spraw w danym okresie rozliczeniowym, to Zamawiający zapłaci połowę stawki określonej w ofercie Wykonawcy jako stawka jednostkowa za obsłużenie jednej wiadomości mailowej w ramach Usługi obsługi korespondencji mailowej, za każdą sprawę zwróconą zasadnie powyżej tego wskaźnika 10 %.
 - Wykonawca zapewnia realizację Usługi obsługi wiadomości mailowej przy dochowaniu następujących Wskaźników Kluczowych:
 - Terminowość Obsługi Korespondencji:** nie mniej niż 90 % (co najmniej 90% korespondencji, która została skierowana do Wykonawcy w danym okresie rozliczeniowym powinna być zrealizowana w 2 dni robocze (nie wliczając sobót, niedziel i świąt) od daty wpływu na kolejkę Wykonawcy (Wskaźnik Kluczowy). Poprzez realizację korespondencji w kontekście tego wskaźnika Zamawiający rozumie udzielenie Klientowi poprawnej merytorycznie i wyczerpującej odpowiedzi lub przekazanie sprawy do właściwej komórki Zamawiającego w celu uzyskania informacji i opinii),
 - Dzienna realizacja korespondencji:** nie mniej niż 70% korespondencji, która została skierowana do Wykonawcy danego dnia powinna być zrealizowana tego samego dnia (poprzez realizację korespondencji w kontekście tego Wskaźnika Kluczowego Zamawiający rozumie udzielenie Klientowi poprawnej merytorycznie i wyczerpującej odpowiedzi lub przekazanie sprawy do właściwej komórki Zamawiającego w celu uzyskania informacji i opinii),
 - Monitoring:** nie mniej niż 90% (Monitoring polega na kontroli jakościowej odpowiedzi mailowej pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących procedur, wytycznych i standardów obsługi Klienta na formularzu oceny przygotowanym przez Zamawiającego. Weryfikacja Wskaźnika Kluczowego tożsama jak w przypadku Monitoringu odnoszącego się do obsługi połączeń przychodzących (infolinia) – I linii, o którym mowa we wcześniejszej części Opisu przedmiotu zamówienia),

-**FTR**: nie mniej niż 90% (średnia liczba spraw Klientów obsłużonych podczas pierwszego kontaktu (sprawa załatwiona zgodnie z procedurami i standardami obsługi, po obsłużeniu której klient nie skontaktował się ponownie z winy konsultanta obsługującego zgłoszenie). Wskaźnik obliczony jako stosunek liczby spraw Klientów obsłużonych podczas pierwszego kontaktu w stosunku do liczby wszystkich weryfikowanych kontaktów),

-**Odrzucone konsultacje**: nie więcej niż 3% (pytania i zlecenia, wysłane przez konsultanta realizującego sprawę mailową skierowane do komórki merytorycznej odrzucone zasadnie ze względu na skierowanie sprawy do niewłaściwej komórki lub niezgodnie z obowiązującymi procedurami i procesami; wskaźnik obliczony jest jako stosunek liczby odrzuconych konsultacji w stosunku do liczby wszystkich wysłanych konsultacji.),

-**Badanie Tajemniczego Klienta**: nie mniej niż 90% (badanie jakościowe odpowiedzi mailowej do Klienta pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących standardów obsługi Klienta przez firmę zewnętrzną polegająca na wcieleniu się audytora (tajemniczego klienta) w rolę zwykłego klienta; wskaźnik mierzony jako wynik procentowy prawidłowości obsłużenia sprawy na próbie maili Wynik tego badania to średnia wyników procentowych prawidłowości ze wszystkich rozmów telefonicznych, które podlegały w danym okresie rozliczeniowym próbie.).

Niespełnienie powyższych Wskaźników Kluczowych wiąże się z obniżeniem Wynagrodzenia Wykonawcy zgodnie z zasadami opisanymi w Załączniku nr 9 do Umowy jak również możliwością dochodzenia odszkodowania w przypadku wyrządzenia szkody.

WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Wykonawca zapewni sprzęt niezbędny do realizacji Usługi: komputer klasy PC, wymagania minimalne: 4 GB Ram; procesor co najmniej Inter Core Duo.
2. Zamawiający umożliwi Wykonawcy korzystanie z systemów obsługowych, w tym:
 - CRM
 - Billing
 - Self-service
 - System work-flow dokumentów
 - System contact center (system dystrybucji połączeń)

Wymaganie dla systemu operacyjnego na stacji roboczej użytkownika aplikacji ENERGA	
Wymagania dla Środowiska Pracy Wykonawcy i jego personelu, które zapewnia Wykonawca:	
System Operacyjny	Warunki/Ograniczenia
Windows 8 64-bit - kompatybilność	Uruchomienie aplikacji w 32 bitowym trybie zgodności, na 64 bitowym systemie operacyjnym. Wsparcie w wersji 8.1.401.
Windows 7 64-bit natywny	Uruchomienie aplikacji w 32 bitowym trybie zgodności, na 64 bitowym systemie operacyjnym.
Inne Wymagane komponenty	Warunki/Ograniczenia
Windows Vista/7/8 + .NET3.5 SP1	
Windows Vista/7/8 + .NET4.5	
Internet Explorer, 8.x lub 9.x, z włączonym trybem zgodności	
Google Chrome	
Firefox: 45+,	
Microsoft Office: 2010, 2013	
Adobe Acrobat Reader	

2. Wykonawca zapewnia telefony certyfikowane przez system GENESYS lub inne równoważne umożliwiające odbieranie połączeń w systemie Zamawiającego.

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO SIWZ

STANDARDOWY FORMULARZ JEDNOLITEGO EUROPEJSKIEGO DOKUMENTU ZAMÓWIENIA

Część I: Informacje dotyczące postępowania o udzielenie zamówienia oraz instytucji zamawiającej lub podmiotu zamawiającego

W przypadku postępowań o udzielenie zamówienia, w ramach których zaproszenie do ubiegania się o zamówienie opublikowano w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, informacje wymagane w części I zostaną automatycznie wyszukiwane, pod warunkiem że do utworzenia i wypełnienia jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia wykorzystany zostanie elektroniczny serwis poświęcony jednolitemu europejskiemu dokumentowi zamówienia¹. Adres publikacyjny stosownego ogłoszenia² w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej:

Dz.U. UE S numer [], data [], strona [],

Numer ogłoszenia w Dz.U. S: [][][][]/[S [][][]-[][][][][]]

Jeżeli nie opublikowano zaproszenia do ubiegania się o zamówienie w Dz.U., instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający muszą wypełnić informacje umożliwiające jednoznaczne zidentyfikowanie postępowania o udzielenie zamówienia:

W przypadku gdy publikacja ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej nie jest wymagana, proszę podać inne informacje umożliwiające jednoznaczne zidentyfikowanie postępowania o udzielenie zamówienia (np. adres publikacyjny na poziomie krajowym): [....]

INFORMACJE NA TEMAT POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

Informacje wymagane w części I zostaną automatycznie wyszukiwane, pod warunkiem że wyżej wymieniony elektroniczny serwis poświęcony jednolitemu europejskiemu dokumentowi zamówienia zostanie wykorzystany do utworzenia i wypełnienia tego dokumentu. W przeciwnym przypadku informacje te musi wypełnić wykonawca.

Tożsamość zamawiającego ³	Odpowiedź:
Nazwa:	ENERGA OBRÓT S.A.
Jakiego zamówienia dotyczy niniejszy dokument?	Odpowiedź: zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pn. „Outsourcing usług Contact Center”.
Tytuł lub krótki opis udzielanego zamówienia ⁴ :	Przedmiotem zamówienia jest obsługa połączeń przychodzących oraz korespondencji elektronicznej klientów rynku masowego ENERGA OBRÓT SA
Numer referencyjny nadany sprawie przez instytucję zamawiającą lub podmiot zamawiający (jeżeli dotyczy) ⁵ :	ZP/01/EOB-DORM/2017

¹ Służby Komisji udostępnią instytucjom zamawiającym, podmiotom zamawiającym, wykonawcom, dostawcom usług elektronicznych i innym zainteresowanym stronom bezpłatny elektroniczny serwis poświęcony jednolitemu europejskiemu dokumentowi zamówienia.

² W przypadku instytucji zamawiających: wstępne ogłoszenie informacyjne wykorzystywane jako zaproszenie do ubiegania się o zamówienie albo ogłoszenie o zamówieniu.

W przypadku podmiotów zamawiających: okresowe ogłoszenie informacyjne wykorzystywane jako zaproszenie do ubiegania się o zamówienie, ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o istnieniu systemu kwalifikowania.

³ Informacje te należy skopiować z sekcji I pkt I.1 stosownego ogłoszenia. W przypadku wspólnego zamówienia proszę podać nazwy wszystkich uczestniczących zamawiających.

⁴ Zob. pkt II.1.1 i II.1.3 stosownego ogłoszenia.



Wszystkie pozostałe informacje we wszystkich sekcjach jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia powinien wypełnić wykonawca.

Część II: Informacje dotyczące wykonawcy

A: INFORMACJE NA TEMAT WYKONAWCY

Identyfikacja:	Odpowiedź:
Nazwa:	[]
Numer VAT, jeżeli dotyczy: Jeżeli numer VAT nie ma zastosowania, proszę podać inny krajowy numer identyfikacyjny, jeżeli jest wymagany i ma zastosowanie.	[] []
Adres pocztowy:	[.....]
Osoba lub osoby wyznaczone do kontaktów ⁶ : Telefon: Adres e-mail: Adres internetowy (adres www) (jeżeli dotyczy):	[.....] [.....] [.....] [.....]
Informacje ogólne:	Odpowiedź:
Czy wykonawca jest mikroprzedsiębiorstwem bądź małym lub średnim przedsiębiorstwem ⁷ ?	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Jedynie w przypadku gdy zamówienie jest zastrzeżone⁸ : czy wykonawca jest zakładem pracy chronionej, „przedsiębiorstwem społecznym” ⁹ lub czy będzie realizował zamówienie w ramach programów zatrudnienia chronionego? Jeżeli tak, jaki jest odpowiedni odsetek pracowników niepełnosprawnych lub defaworyzowanych? Jeżeli jest to wymagane, proszę określić, do której kategorii lub których kategorii pracowników niepełnosprawnych lub defaworyzowanych	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie [...] [.....]

⁶ Zob. pkt II.1.1 stosownego ogłoszenia.
⁷ Proszę powtórzyć informacje dotyczące osób wyznaczonych do kontaktów tyle razy, ile jest to konieczne. Por. zalecenie Komisji z dnia 6 maja 2003 r. dotyczące definicji mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (Dz.U. L 124 z 20.5.2003, s. 36). Te informacje są wymagane wyłącznie do celów statystycznych.
Mikroprzedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 milionów EUR.
Małe przedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 milionów EUR.
Średnie przedsiębiorstwa: przedsiębiorstwa, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami i które zatrudniają mniej niż 250 osób i których roczny obrót nie przekracza 50 milionów EUR lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 milionów EUR.
⁸ Zob. ogłoszenie o zamówieniu, pkt III.1.5.
⁹ Tj. przedsiębiorstwem, którego głównym celem jest społeczna i zawodowa integracja osób niepełnosprawnych lub defaworyzowanych.



należą dani pracownicy	
Jeżeli dotyczy, czy wykonawca jest wpisany do urzędowego wykazu zatwierdzonych wykonawców lub posiada równoważne zaświadczenie (np. w ramach krajowego systemu (wstępnego) kwalifikowania)?	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Nie dotyczy
<p>Jeżeli tak:</p> <p>Proszę udzielić odpowiedzi w pozostałych fragmentach niniejszej sekcji, w sekcji B i, w odpowiednich przypadkach, sekcji C niniejszej części, uzupełnić część V (w stosownych przypadkach) oraz w każdym przypadku wypełnić i podpisać część VI.</p> <p>a) Proszę podać nazwę wykazu lub zaświadczenia i odpowiedni numer rejestracyjny lub numer zaświadczenia, jeżeli dotyczy:</p> <p>b) Jeżeli poświadczenie wpisu do wykazu lub wydania zaświadczenia jest dostępne w formie elektronicznej, proszę podać:</p> <p>c) Proszę podać dane referencyjne stanowiące podstawę wpisu do wykazu lub wydania zaświadczenia oraz, w stosownych przypadkach, klasyfikację nadaną w urzędowym wykazie¹⁰:</p> <p>d) Czy wpis do wykazu lub wydane zaświadczenie obejmują wszystkie wymagane kryteria kwalifikacji?</p> <p>Jeżeli nie:</p> <p>Proszę dodatkowo uzupełnić brakujące informacje w części IV w sekcjach A, B, C lub D, w zależności od przypadku.</p> <p>WYŁĄCZNIE jeżeli jest to wymagane w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia:</p> <p>e) Czy wykonawca będzie w stanie przedstawić zaświadczenie odnoszące się do płatności składek na ubezpieczenie społeczne i podatków lub przedstawić informacje, które umożliwią instytucji zamawiającej lub podmiotowi zamawiającemu uzyskanie tego zaświadczenia bezpośrednio za pomocą bezpłatnej krajowej bazy danych w dowolnym państwie członkowskim?</p> <p>Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:</p>	<p>a) [.....]</p> <p>b) (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....][.....]</p> <p>c) [.....]</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie</p> <p>e) <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie</p> <p>(adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....][.....]</p>
Rodzaj uczestnictwa:	Odpowiedź:
Czy wykonawca bierze udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia wspólnie z innymi wykonawcami ¹¹ ?	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Jeżeli tak, proszę dopilnować, aby pozostali uczestnicy przedstawili odrębne jednolite europejskie	

¹⁰

Dane referencyjne i klasyfikacja, o ile istnieją, są określone na zaświadczeniu.

¹¹

Zwłaszcza w ramach grupy, konsorcjum, spółki *joint venture* lub podobnego podmiotu.



dokumenty zamówienia.	
Jeżeli tak: a) Proszę wskazać rolę wykonawcy w grupie (lider, odpowiedzialny za określone zadania itd.): b) Proszę wskazać pozostałych wykonawców biorących wspólnie udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia: c) W stosownych przypadkach nazwa grupy biorącej udział:	a): [.....] b): [.....] c): [.....]
Części	Odpowiedź:
W stosownych przypadkach wskazanie części zamówienia, w odniesieniu do której (których) wykonawca zamierza złożyć ofertę.	[]

B: INFORMACJE NA TEMAT PRZEDSTAWICIELI WYKONAWCY

W stosownych przypadkach proszę podać imię i nazwisko (imiona i nazwiska) oraz adres(-y) osoby (osób) upoważnionej(-ych) do reprezentowania wykonawcy na potrzeby niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia:

Osoby upoważnione do reprezentowania, o ile istnieją:	Odpowiedź:
Imię i nazwisko, wraz z datą i miejscem urodzenia, jeżeli są wymagane:	[.....], [.....]
Stanowisko/Działający(-a) jako:	[.....]
Adres pocztowy:	[.....]
Telefon:	[.....]
Adres e-mail:	[.....]
W razie potrzeby proszę podać szczegółowe informacje dotyczące przedstawicielstwa (jego form, zakresu, celu itd.):	[.....]

C: INFORMACJE NA TEMAT POLEGANIA NA ZDOLNOŚCI INNYCH PODMIOTÓW

Zależność od innych podmiotów:	Odpowiedź:
Czy wykonawca polega na zdolności innych podmiotów w celu spełnienia kryteriów kwalifikacji określonych poniżej w części IV oraz (ewentualnych) kryteriów i zasad określonych poniżej w części V?	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie

Jeżeli tak, proszę przedstawić – dla każdego z podmiotów, których to dotyczy – odrębny formularz jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia zawierający informacje wymagane w niniejszej części sekcja A i B oraz w części III, należycie wypełniony i podpisany przez dane podmioty. Należy zauważyć, że dotyczy to również wszystkich pracowników technicznych lub służb



technicznych, nienależących bezpośrednio do przedsiębiorstwa danego wykonawcy, w szczególności tych odpowiedzialnych za kontrolę jakości, a w przypadku zamówień publicznych na roboty budowlane – tych, do których wykonawca będzie mógł się zwrócić o wykonanie robót budowlanych. O ile ma to znaczenie dla określonych zdolności, na których polega wykonawca, proszę dołączyć – dla każdego z podmiotów, których to dotyczy – informacje wymagane w częściach IV i V¹²

D: INFORMACJE DOTYCZĄCE PODWYKONAWCÓW, NA KTÓRYCH ZDOLNOŚCI WYKONAWCA NIE POLEGA

(Sekcja, którą należy wypełnić jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wprost tego żąda.)

Podwykonawstwo:	Odpowiedź:
Czy wykonawca zamierza zlecić osobom trzecim podwykonawstwo jakiegokolwiek części zamówienia?	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie Jeżeli tak i o ile jest to wiadome, proszę podać wykaz proponowanych podwykonawców: [...]

Jeżeli instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wyraźnie żąda przedstawienia tych informacji oprócz informacji wymaganych w niniejszej sekcji, proszę przedstawić – dla każdego podwykonawcy (każdej kategorii podwykonawców), których to dotyczy – informacje wymagane w niniejszej części sekcja A i B oraz w części III.

Część III: Podstawy wykluczenia

A: PODSTAWY ZWIĄZANE Z WYROKAMI SKAZUJĄCYMI ZA PRZESTĘPSTWO

W art. 57 ust. 1 dyrektywy 2014/24/UE określono następujące powody wykluczenia

1. udział w organizacji przestępczej¹³;
2. korupcja¹⁴;
3. nadużycie finansowe¹⁵;
4. przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną¹⁶
5. pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu¹⁷
6. praca dzieci i inne formy handlu ludźmi¹⁸.

¹² Np. dla służb technicznych zaangażowanych w kontrolę jakości: część IV, sekcja C, pkt 3.

¹³ Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 decyzji ramowej Rady 2008/841/WSiSW z dnia 24 października 2008 r. w sprawie zwalczania przestępczości zorganizowanej (Dz.U. L 300 z 11.11.2008, s. 42).

¹⁴ Zgodnie z definicją zawartą w art. 3 Konwencji w sprawie zwalczania korupcji urzędników Wspólnot Europejskich i urzędników państw członkowskich Unii Europejskiej (Dz.U. C 195 z 25.6.1997, s. 1) i w art. 2 ust. 1 decyzji ramowej Rady 2003/568/WSiSW z dnia 22 lipca 2003 r. w sprawie zwalczania korupcji w sektorze prywatnym (Dz.U. L 192 z 31.7.2003, s. 54). Ta podstawa wykluczenia obejmuje również korupcję zdefiniowaną w prawie krajowym instytucji zamawiającej (podmiotu zamawiającego) lub wykonawcy.

¹⁵ W rozumieniu art. 1 Konwencji w sprawie ochrony interesów finansowych Wspólnot Europejskich (Dz.U. C 316 z 27.11.1995, s. 48).

¹⁶ Zgodnie z definicją zawartą w art. 1 i 3 decyzji ramowej Rady z dnia 13 czerwca 2002 r. w sprawie zwalczania terroryzmu (Dz.U. L 164 z 22.6.2002, s. 3). Ta podstawa wykluczenia obejmuje również podżeganie do popełnienia przestępstwa, pomocnictwo, współsprawstwo lub usiłowanie popełnienia przestępstwa, o których mowa w art. 4 tejże decyzji ramowej.

¹⁷ Zgodnie z definicją zawartą w art. 1 dyrektywy 2005/60/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 października 2005 r. w sprawie przeciwdziałania korzystaniu z systemu finansowego w celu prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu (Dz.U. L 309 z 25.11.2005, s. 15).

Podstawy związane z wyrokami skazującymi za przestępstwo na podstawie przepisów krajowych stanowiących wdrożenie podstaw określonych w art. 57 ust. 1 wspomnianej dyrektywy:	Odpowiedź:
Czy w stosunku do samego wykonawcy bądź jakiegokolwiek osoby będącej członkiem organów administracyjnych, zarządzających lub nadzorczych wykonawcy, lub posiadającej w przedsiębiorstwie wykonawcy uprawnienia do reprezentowania, uprawnienia decyzyjne lub kontrolne, wydany został prawomocny wyrok z jednego z wyżej wymienionych powodów, orzeczeniem sprzed najwyżej pięciu lat lub w którym okres wykluczenia określony bezpośrednio w wyroku nadal obowiązuje?	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać: (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....][.....] ¹⁹
Jeżeli tak, proszę podać ²⁰ : a) datę wyroku, określić, których spośród punktów 1–6 on dotyczy, oraz podać powód(-ody) skazania; b) wskazać, kto został skazany []; c) w zakresie, w jakim zostało to bezpośrednio ustalone w wyroku:	a) data: [], punkt(-y): [], powód(-ody): [] b) [.....] c) długość okresu wykluczenia [.....] oraz punkt(-y), którego(-ych) to dotyczy. Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać: (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....][.....] ²¹
W przypadku skazania, czy wykonawca przedsięwziął środki w celu wykazania swojej rzetelności pomimo istnienia odpowiedniej podstawy wykluczenia ²² („samooczyszczenie”)?	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Jeżeli tak, proszę opisać przedsięwzięte środki ²³ :	[.....]

B: PODSTAWY ZWIĄZANE Z PŁATNOŚCIĄ PODATKÓW LUB SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE

Płatność podatków lub składek na ubezpieczenie społeczne:	Odpowiedź:
Czy wykonawca wywiązał się ze wszystkich obowiązków dotyczących płatności podatków lub składek na ubezpieczenie społeczne, zarówno w państwie, w którym ma siedzibę, jak i w państwie członkowskim instytucji zamawiającej	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie

¹⁸ Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/36/UE z dnia 5 kwietnia 2011 r. w sprawie zapobiegania handlowi ludźmi i zwalczania tego procederu oraz ochrony ofiar, zastępującej decyzję ramową Rady 2002/629/WSiSW (Dz.U. L 101 z 15.4.2011, s. 1).

¹⁹ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

²⁰ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

²¹ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

²² Zgodnie z przepisami krajowymi wdrażającymi art. 57 ust. 6 dyrektywy 2014/24/UE.

²³ Uwzględniając charakter popełnionych przestępstw (jednorazowe, powtarzające się, systematyczne itd.), objaśnienie powinno wykazywać stosowność przedsięwziętych środków.



lub podmiotu zamawiającego, jeżeli jest ono inne niż państwo siedziby?		
Jeżeli nie, proszę wskazać: a) państwo lub państwo członkowskie, którego to dotyczy; b) jakiej kwoty to dotyczy? c) w jaki sposób zostało ustalone to naruszenie obowiązków: 1) w trybie decyzji sądowej lub administracyjnej: – Czy ta decyzja jest ostateczna i wiążąca? – Proszę podać datę wyroku lub decyzji. – W przypadku wyroku, o ile została w nim bezpośrednio określona, długość okresu wykluczenia: 2) w inny sposób ? Proszę sprecyzować, w jaki: d) Czy wykonawca spełnił lub spełni swoje obowiązki, dokonując płatności należnych podatków lub składek na ubezpieczenie społeczne, lub też zawierając wiążące porozumienia w celu spłaty tych należności, obejmujące w stosownych przypadkach narosłe odsetki lub grzywny?	Podatki a) [.....] b) [.....] c1) <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie – <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie – [.....] – [.....] c2) [...]	Składki na ubezpieczenia społeczne a) [.....] b) [.....] c1) <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie – <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie – [.....] – [.....] c2) [...]
	Jeżeli odnośna dokumentacja dotycząca płatności podatków lub składek na ubezpieczenie społeczne jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	(adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji). ²⁴ [.....][.....][.....]

C: PODSTAWY ZWIĄZANE Z NIETYTUŁACJĄ, KONFLIKTEM INTERESÓW LUB WYKROCZENIAMI ZAWODOWYMI²⁵

Należy zauważyć, że do celów niniejszego zamówienia niektóre z poniższych podstaw wykluczenia mogą być zdefiniowane bardziej precyzyjnie w prawie krajowym, w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia. Tak więc prawo krajowe może na przykład stanowić, że pojęcie „poważnego wykroczenia zawodowego” może obejmować kilka różnych postaci zachowania stanowiącego wykroczenie.

Informacje dotyczące ewentualnej niewypłacalności, konfliktu interesów lub wykroczeń zawodowych	Odpowiedź:
Czy wykonawca, wedle własnej wiedzy ,	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie

²⁴ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.
²⁵ Zob. art. 57 ust. 4 dyrektywy 2014/24/WE.



<p>naruszył swoje obowiązki w dziedzinie prawa środowiska, prawa socjalnego i prawa pracy²⁶?</p>	<p>Jeżeli tak, czy wykonawca przedsięwziął środki w celu wykazania swojej rzetelności pomimo istnienia odpowiedniej podstawy wykluczenia („samooczyszczenie”)? <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie Jeżeli tak, proszę opisać przedsięwzięte środki: [.....]</p>
<p>Czy wykonawca znajduje się w jednej z następujących sytuacji: a) zbankrutował; lub b) prowadzone jest wobec niego postępowanie upadłościowe lub likwidacyjne; lub c) zawarł układ z wierzycielami; lub d) znajduje się w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w krajowych przepisach ustawowych i wykonawczych²⁷; lub e) jego aktywami zarządza likwidator lub sąd; lub f) jego działalność gospodarcza jest zawieszona? Jeżeli tak:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proszę podać szczegółowe informacje: – Proszę podać powody, które pomimo powyższej sytuacji umożliwiają realizację zamówienia, z uwzględnieniem mających zastosowanie przepisów krajowych i środków dotyczących kontynuowania działalności gospodarczej²⁸. <p>Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:</p>	<p><input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie</p> <p>– [.....] – [.....]</p> <p>(adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]</p>
<p>Czy wykonawca jest winien poważnego wykroczenia zawodowego²⁹? Jeżeli tak, proszę podać szczegółowe informacje na ten temat:</p>	<p><input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie</p> <p>[.....]</p> <p>Jeżeli tak, czy wykonawca przedsięwziął środki w celu samooczyszczenia? <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie Jeżeli tak, proszę opisać przedsięwzięte środki: [.....]</p>
<p>Czy wykonawca zawarł z innymi wykonawcami porozumienia mające na celu zakłócenie konkurencji? Jeżeli tak, proszę podać szczegółowe informacje</p>	<p><input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie</p> <p>[...]</p>

²⁶ O których mowa, do celów niniejszego zamówienia, w prawie krajowym, w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia bądź w art. 18 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE.

²⁷ Zob. przepisy krajowe, stosowne ogłoszenie lub dokumenty zamówienia.

²⁸ Nie trzeba podawać tych informacji, jeżeli wykluczenie wykonawców w jednym z przypadków wymienionych w lit. a)–f) stało się obowiązkowe na mocy obowiązującego prawa krajowego bez żadnej możliwości odstępstwa w sytuacji, gdy wykonawcy są pomimo to w stanie zrealizować zamówienie.

²⁹ W stosownych przypadkach zob. definicje w prawie krajowym, stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia.



na ten temat:	Jeżeli tak , czy wykonawca przedsięwziął środki w celu samooczyszczenia? <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie Jeżeli tak , proszę opisać przedsięwzięte środki: [.....]
Czy wykonawca wie o jakimkolwiek konflikcie interesów ³⁰ spowodowanym jego udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia? Jeżeli tak , proszę podać szczegółowe informacje na ten temat:	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie [...]
Czy wykonawca lub przedsiębiorstwo związane z wykonawcą doradzał(-o) instytucji zamawiającej lub podmiotowi zamawiającemu bądź był(-o) w inny sposób zaangażowany(-e) w przygotowanie postępowania o udzielenie zamówienia? Jeżeli tak , proszę podać szczegółowe informacje na ten temat:	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie [...]
Czy wykonawca znajdował się w sytuacji, w której wcześniejsza umowa w sprawie zamówienia publicznego, wcześniejsza umowa z podmiotem zamawiającym lub wcześniejsza umowa w sprawie koncesji została rozwiązana przed czasem , lub w której nałożone zostało odszkodowanie bądź inne porównywalne sankcje w związku z tą wcześniejszą umową? Jeżeli tak , proszę podać szczegółowe informacje na ten temat:	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie [...]
Czy wykonawca może potwierdzić, że: a) nie jest winny poważnego wprowadzenia w błąd przy dostarczaniu informacji wymaganych do weryfikacji braku podstaw wykluczenia lub do weryfikacji spełnienia kryteriów kwalifikacji; b) nie zataił tych informacji; c) jest w stanie niezwłocznie przedstawić dokumenty potwierdzające wymagane przez instytucję zamawiającą lub podmiot zamawiający; oraz d) nie przedsięwziął kroków, aby w bezprawny sposób wpłynąć na proces podejmowania decyzji przez instytucję zamawiającą lub podmiot zamawiający, pozyskać informacje poufne, które mogą dać mu nienależną przewagę w postępowaniu o udzielenie zamówienia, lub wskutek zaniedbania przedstawić wprowadzające w błąd informacje, które mogą mieć istotny wpływ na decyzje w sprawie wykluczenia, kwalifikacji lub udzielenia zamówienia?	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie

³⁰

Wskazany w prawie krajowym, stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia.

D: INNE PODSTAWY WYKLUCZENIA, KTÓRE MOGĄ BYĆ PRZEWIDZIANE W PRZEPISACH KRAJOWYCH PAŃSTWA CZŁONKOWSKIEGO INSTYTUCJI ZAMAWIAJĄCEJ LUB PODMIOTU ZAMAWIAJĄCEGO

Podstawy wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym	Odpowiedź:
<p>Czy mają zastosowanie podstawy wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym określone w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia?</p> <p>Jeżeli dokumentacja wymagana w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:</p>	<p><input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie</p> <p>(adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]³¹</p>
<p>W przypadku gdy ma zastosowanie którakolwiek z podstaw wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym, czy wykonawca przedsięwziął środki w celu samoczyszczenia?</p> <p>Jeżeli tak, proszę opisać przedsięwzięte środki:</p>	<p><input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie</p> <p>[.....]</p>

³¹ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.



Część IV: Kryteria kwalifikacji

W odniesieniu do kryteriów kwalifikacji (sekcja α lub sekcje A–D w niniejszej części) wykonawca oświadcza, że:

α : OGÓLNE OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE WSZYSTKICH KRYTERIÓW KWALIFIKACJI

Wykonawca powinien wypełnić to pole jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wskazały w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu, że wykonawca może ograniczyć się do wypełnienia sekcji α w części IV i nie musi wypełniać żadnej z pozostałych sekcji w części IV:

Spełnienie wszystkich wymaganych kryteriów kwalifikacji	Odpowiedź
Spełnia wymagane kryteria kwalifikacji:	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie

A: KOMPETENCJE

Wykonawca powinien przedstawić informacje jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wymagają danych kryteriów kwalifikacji w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu.

Kompetencje	Odpowiedź
1) Figuruje w odpowiednim rejestrze zawodowym lub handlowym prowadzonym w państwie członkowskim siedziby wykonawcy ³² : Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	[...] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
2) W odniesieniu do zamówień publicznych na usługi: Czy konieczne jest posiadanie określonego zezwolenia lub bycie członkiem określonej organizacji, aby mieć możliwość świadczenia usługi, o której mowa, w państwie siedziby wykonawcy?	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie Jeżeli tak, proszę określić, o jakie zezwolenie lub status członkowski chodzi, i wskazać, czy wykonawca je posiada: <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]

³²

Zgodnie z opisem w załączniku XI do dyrektywy 2014/24/UE; wykonawcy z niektórych państw członkowskich mogą być zobowiązani do spełnienia innych wymogów określonych w tym załączniku.

Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	
--	--

B: SYTUACJA EKONOMICZNA I FINANSOWA

Wykonawca powinien przedstawić informacje jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wymagają danych kryteriów kwalifikacji w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu.

Sytuacja ekonomiczna i finansowa	Odpowiedź:
1a) Jego („ogólny”) roczny obrót w ciągu określonej liczby lat obrotowych wymaganej w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia jest następujący: i/lub 1b) Jego średni roczny obrót w ciągu określonej liczby lat wymaganej w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia jest następujący ³³ (): Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta (liczba lat, średni obrót): [.....], [.....] [...] waluta (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
2a) Jego roczny („specyficzny”) obrot w obszarze działalności gospodarczej objętym zamówieniem i określonym w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia w ciągu wymaganej liczby lat obrotowych jest następujący: i/lub 2b) Jego średni roczny obrót w przedmiotowym obszarze i w ciągu określonej liczby lat wymaganej w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia jest następujący ³⁴ : Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta rok: [.....] obrót: [.....] [...] waluta (liczba lat, średni obrót): [.....], [.....] [...] waluta (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
3) W przypadku gdy informacje dotyczące obrotu (ogólnego lub specyficznego) nie są dostępne za cały wymagany okres, proszę podać datę założenia przedsiębiorstwa wykonawcy lub rozpoczęcia działalności przez wykonawcę:	[.....]
4) W odniesieniu do wskaźników finansowych ³⁵ określonych w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia wykonawca oświadcza, że aktualna(-e) wartość(-ci) wymaganego(-ych) wskaźnika(-ów) jest (są) następująca(-e): Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w	(określenie wymaganego wskaźnika – stosunek X do Y ³⁶ – oraz wartość): [.....], [.....] ³⁷ (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji):

³³ Jedynie jeżeli jest to dopuszczone w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia.
³⁴ Jedynie jeżeli jest to dopuszczone w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia.
³⁵ Np. stosunek aktywów do zobowiązań.
³⁶ Np. stosunek aktywów do zobowiązań.
³⁷ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.



formie elektronicznej, proszę wskazać:	[.....][.....][.....]
5) W ramach ubezpieczenia z tytułu ryzyka zawodowego wykonawca jest ubezpieczony na następującą kwotę: Jeżeli te informacje są dostępne w formie elektronicznej, proszę wskazać:	[.....] [...] waluta (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
6) W odniesieniu do innych ewentualnych wymogów ekonomicznych lub finansowych , które mogły zostać określone w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia, wykonawca oświadcza, że Jeżeli odnośna dokumentacja, która mogła zostać określona w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	[.....] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]

C: ZDOLNOŚĆ TECHNICZNA I ZAWODOWA

Wykonawca powinien przedstawić informacje jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wymagają danych kryteriów kwalifikacji w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu.

Zdolność techniczna i zawodowa	Odpowiedź:
1a) Jedynie w odniesieniu do zamówień publicznych na roboty budowlane : W okresie odniesienia ³⁸ wykonawca wykonał następujące roboty budowlane określonego rodzaju : Jeżeli odnośna dokumentacja dotycząca zadowalającego wykonania i rezultatu w odniesieniu do najważniejszych robót budowlanych jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	Liczba lat (okres ten został wskazany w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia): [...] Roboty budowlane: [.....] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
1b) Jedynie w odniesieniu do zamówień publicznych na dostawy i zamówień publicznych na usługi : W okresie odniesienia ³⁹	W okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, zrealizowali lub realizują minimum dwa zamówienia, w tym: a) minimum jedno polegające na telefonicznej obsłudze posprzedażowej zgłoszeń i reklamacji przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 40 tysięcy

³⁸ Instytucje zamawiające mogą wymagać, aby okres ten wynosił do pięciu lat, i dopuszczać legitymowanie się doświadczeniem sprzed ponad pięciu lat.

³⁹ Instytucje zamawiające mogą wymagać, aby okres ten wynosił do trzech lat, i dopuszczać legitymowanie się doświadczeniem sprzed ponad trzech lat.



wykonawca zrealizował następujące główne dostawy określonego rodzaju lub wyświadczył następujące główne usługi określonego rodzaju: Przy sporządzaniu wykazu proszę podać kwoty, daty i odbiorców, zarówno publicznych, jak i prywatnych⁴⁰:

odebranych połączeń miesięcznie;
 b) minimum jedno polegające na obsłudze korespondencji mailowej zgłoszeń i reklamacji przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 7 tysięcy sztuk miesięcznie.
 Zamawiający zaznacza, iż w przypadku powoływania się przez Wykonawcę na zamówienia będące w trakcie realizacji dotychczasowa zrealizowana na dzień składania ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia część musi trwać odpowiednio:
 lit. a) - przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 40 tysięcy odebranych połączeń miesięcznie,
 lit. b) – przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 7 tysięcy obsłużonych sztuk korespondencji mailowej miesięcznie.

Lp.	Przedmiot zamówienia	Miesięczna liczba obsłużonych		Termin realizacji**		Podmiot, na rzecz którego usługa została wykonana lub jest wykonywana (nazwa, adres)
		telefonów	korespondencji mailowej	Rozpoczęcie [dd/mm/rrrr]	Zakończenie [dd/mm/rrrr]	
1						
2						

* niepotrzebne skreślić

2) Może skorzystać z usług następujących pracowników technicznych lub służb technicznych⁴¹, w szczególności tych odpowiedzialnych za kontrolę jakości: W przypadku zamówień publicznych na roboty budowlane wykonawca będzie mógł się zwrócić do następujących pracowników technicznych lub służb technicznych o wykonanie robót:

[.....]
 [.....]

⁴⁰ Innymi słowy, należy wymienić **wszystkich** odbiorców, a wykaz powinien obejmować zarówno klientów publicznych, jak i prywatnych w odniesieniu do przedmiotowych dostaw lub usług.

⁴¹ W przypadku pracowników technicznych lub służb technicznych nienależących bezpośrednio do przedsiębiorstwa danego wykonawcy, lecz na których zdolności wykonawca ten polega, jak określono w części II sekcja C, należy wypełnić odrębne formularze jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia.



<p>3) Korzysta z następujących urządzeń technicznych oraz środków w celu zapewnienia jakości, a jego zaplecze naukowo-badawcze jest następujące:</p>	<p>[.....]</p>
<p>4) Podczas realizacji zamówienia będzie mógł stosować następujące systemy zarządzania łańcuchem dostaw i śledzenia łańcucha dostaw:</p>	<p>[.....]</p>
<p>5) W odniesieniu do produktów lub usług o złożonym charakterze, które mają zostać dostarczone, lub – wyjątkowo – w odniesieniu do produktów lub usług o szczególnym przeznaczeniu: Czy wykonawca zezwoli na przeprowadzenie kontroli⁴² swoich zdolności produkcyjnych lub zdolności technicznych, a w razie konieczności także dostępnych mu środków naukowych i badawczych, jak również środków kontroli jakości?</p>	<p><input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie</p>
<p>6) Następującym wykształceniem i kwalifikacjami zawodowymi legitymuje się: a) sam usługodawca lub wykonawca: lub (w zależności od wymogów określonych w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia): b) jego kadra kierownicza:</p>	<p>a) [.....] b) [.....]</p>
<p>7) Podczas realizacji</p>	<p>[.....]</p>

⁴² Kontrolę ma przeprowadzać instytucja zamawiająca lub – w przypadku gdy instytucja ta wyrazi na to zgodę – w jej imieniu, właściwy organ urzędowy państwa, w którym dostawca lub usługodawca ma siedzibę.



zamówienia wykonawca będzie mógł stosować następujące środki zarządzania środowiskowego :	
8) Wielkość średniego rocznego zatrudnienia u wykonawcy oraz liczebność kadry kierowniczej w ostatnich trzech latach są następujące	Rok, średnie roczne zatrudnienie: [.....], [.....] [.....], [.....] [.....], [.....] Rok, liczebność kadry kierowniczej: [.....], [.....] [.....], [.....] [.....], [.....]
9) Będzie dysponował następującymi narzędziami, wyposażeniem zakładu i urządzeniami technicznymi na potrzeby realizacji zamówienia:	[.....]
10) Wykonawca zamierza ewentualnie zlecić podwykonawcom ⁴³ następującą część (procentową) zamówienia:	[.....]
11) W odniesieniu do zamówień publicznych na dostawy : Wykonawca dostarczy wymagane próbki, opisy lub fotografie produktów, które mają być dostarczone i którym nie musi towarzyszyć świadectwo autentyczności. Wykonawca oświadcza ponadto, że w stosownych przypadkach przedstawi wymagane świadectwa autentyczności. Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]
12) W odniesieniu do zamówień publicznych na dostawy :	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie

⁴³ Należy zauważyć, że jeżeli wykonawca postanowił zlecić podwykonawcom realizację części zamówienia oraz polega na zdolności podwykonawców na potrzeby realizacji tej części, to należy wypełnić odrębny jednolity europejski dokument zamówienia dla tych podwykonawców (zob. powyżej, część II sekcja C).



<p>Czy wykonawca może przedstawić wymagane zaświadczenia sporządzone przez urzędowe instytucje lub agencje kontroli jakości o uznanych kompetencjach, potwierdzające zgodność produktów poprzez wyraźne odniesienie do specyfikacji technicznych lub norm, które zostały określone w stosownym ogłoszeniu lub dokumentach zamówienia? Jeżeli nie, proszę wyjaśnić dlaczego, i wskazać, jakie inne środki dowodowe mogą zostać przedstawione: Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:</p>	<p>[...] (adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]</p>
--	---

D: SYSTEMY ZAPEWNIANIA JAKOŚCI I NORMY ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO

Wykonawca powinien przedstawić informacje jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający wymagają systemów zapewniania jakości lub norm zarządzania środowiskowego w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu.

Systemy zapewniania jakości i normy zarządzania środowiskowego	Odpowiedź:
<p>Czy wykonawca będzie w stanie przedstawić zaświadczenia sporządzone przez niezależne jednostki, poświadczające spełnienie przez wykonawcę wymaganych norm zapewniania jakości, w tym w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych? Jeżeli nie, proszę wyjaśnić dlaczego, i określić, jakie inne środki dowodowe dotyczące systemu zapewniania jakości mogą zostać przedstawione: Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:</p>	<p><input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie</p> <p>[.....] [.....]</p> <p>(adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [.....][.....][.....]</p>
<p>Czy wykonawca będzie w stanie przedstawić zaświadczenia sporządzone przez niezależne jednostki, poświadczające spełnienie przez wykonawcę wymogów określonych systemów lub norm zarządzania środowiskowego? Jeżeli nie, proszę wyjaśnić dlaczego, i określić, jakie inne środki dowodowe dotyczące systemów lub norm zarządzania środowiskowego mogą</p>	<p><input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie</p> <p>[.....] [.....]</p>



zostać przedstawione:

Jeżeli odnośna dokumentacja jest dostępna w formie elektronicznej, proszę wskazać:

(adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji):

[.....][.....][.....]

Część V: Ograniczanie liczby kwalifikujących się kandydatów

Wykonawca powinien przedstawić informacje jedynie w przypadku gdy instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający określili obiektywne i niedyskryminacyjne kryteria lub zasady, które mają być stosowane w celu ograniczenia liczby kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do złożenia ofert lub prowadzenia dialogu. Te informacje, którym mogą towarzyszyć wymogi dotyczące (rodzajów) zaświadczeń lub rodzajów dowodów w formie dokumentów, które ewentualnie należy przedstawić, określono w stosownym ogłoszeniu lub w dokumentach zamówienia, o których mowa w ogłoszeniu.
 Dotyczy jedynie procedury ograniczonej, procedury konkurencyjnej z negocjacjami, dialogu konkurencyjnego i partnerstwa innowacyjnego:

Wykonawca oświadcza, że:

Ograniczanie liczby kandydatów	Odpowiedź:
<p>W następujący sposób spełnia obiektywne i niedyskryminacyjne kryteria lub zasady, które mają być stosowane w celu ograniczenia liczby kandydatów: W przypadku gdy wymagane są określone zaświadczenia lub inne rodzaje dowodów w formie dokumentów, proszę wskazać dla każdego z nich, czy wykonawca posiada wymagane dokumenty: Jeżeli niektóre z tych zaświadczeń lub rodzajów dowodów w formie dokumentów są dostępne w postaci elektronicznej⁴⁴, proszę wskazać dla każdego z nich:</p>	<p>[...]</p> <p><input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie⁴⁵</p> <p>(adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji): [...][...][...]⁴⁶</p>

Część VI: Oświadczenia końcowe

Niżej podpisany(-a)(-i) oficjalnie oświadcza(-ją), że informacje podane powyżej w częściach II–V są dokładne i prawidłowe oraz że zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji poważnego wprowadzenia w błąd.

Niżej podpisany(-a)(-i) oficjalnie oświadcza(-ją), że jest (są) w stanie, na żądanie i bez zwłoki, przedstawić zaświadczenia i inne rodzaje dowodów w formie dokumentów, z wyjątkiem przypadków, w których:

a) instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający ma możliwość uzyskania odpowiednich dokumentów potwierdzających bezpośrednio za pomocą bezpłatnej krajowej bazy danych w dowolnym państwie członkowskim⁴⁷, lub

b) najpóźniej od dnia 18 kwietnia 2018 r.⁴⁸, instytucja zamawiająca lub podmiot zamawiający już posiada odpowiednią dokumentację.

Niżej podpisany(-a)(-i) oficjalnie wyraża(-ją) zgodę na to, aby [wskazać instytucję zamawiającą lub podmiot zamawiający określone w części I, sekcja A] uzyskać(-a)(-o) dostęp do dokumentów potwierdzających informacje, które zostały przedstawione w [wskazać część/sekcję/punkt(-y), których

⁴⁴ Proszę jasno wskazać, do której z pozycji odnosi się odpowiedź.

⁴⁵ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

⁴⁶ Proszę powtórzyć tyle razy, ile jest to konieczne.

⁴⁷ Pod warunkiem że wykonawca przekazał niezbędne informacje (adres internetowy, dane wydającego urzędu lub organu, dokładne dane referencyjne dokumentacji) umożliwiające instytucji zamawiającej lub podmiotowi zamawiającemu tę czynność. W razie potrzeby musi temu towarzyszyć odpowiednia zgoda na uzyskanie takiego dostępu.

⁴⁸ W zależności od wdrożenia w danym kraju artykułu 59 ust. 5 akapit drugi dyrektywy 2014/24/UE.



to dotyczy] niniejszego jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia, na potrzeby [określić postępowanie o udzielenie zamówienia: (skrótowy opis, adres publikacyjny w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, numer referencyjny)].

Data, miejscowość oraz – jeżeli jest to wymagane lub konieczne – podpis(-y): [.....]

(pieczęć Wykonawcy)	OŚWIADCZENIE o niezaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie
---------------------	---

Składając ofertę w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia na: „Outsourcing usług Contact Center”
(znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017),

OŚWIADCZAMY, iż został(a) wydany(a)* /nie został(a) wydany(a)* wobec nas prawomocny wyrok sądu lub ostateczna decyzja administracyjna o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne**.

....., dnia2017 r.

.....
(podpis Wykonawcy)

*Niepotrzebne skreślić

**W przypadku wydania prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne, należy przedstawić dokumenty potwierdzające dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności.

(pieczęć Wykonawcy)	OŚWIADCZENIE o braku orzeczenia tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienie publiczne
---------------------	---

Składając ofertę w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia na: „Outsourcing usług Contact Center”
(znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017),

OŚWIADCZAMY, iż nie został orzeczony w stosunku do nas tytułem środka zapobiegawczego zakaz ubiegania
się o zamówienia publiczne.

....., dnia2017 r.

.....
(podpis Wykonawcy)

(pieczęć Wykonawcy)	OŚWIADCZENIE o braku wydania prawomocnego wyroku (art. 24 ust. 5 pkt 5) i pkt 6) Ustawy)
---------------------	---

Składając ofertę w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia na: „Outsourcing usług Contact Center” (znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017),

OŚWIADCZAMY, iż w stosunku do nas nie został wydany prawomocny wyrok sądu skazujący za wykroczenie na karę ograniczenia wolności lub grzywny, o którym mowa w art. 24 ust. 5 pkt 5) i pkt 6) Ustawy.

....., dnia2017 r.

.....
(podpis Wykonawcy)

(pieczęć Wykonawcy)	OŚWIADCZENIE o nienaruszeniu obowiązków (art. 24 ust. 5 pkt 7) ustawy)
---------------------	---

Składając ofertę w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia na: „Outsourcing usług Contact Center”
(znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017),

OŚWIADCZAMY, iż nie została wydana w stosunku do nas ostateczna decyzja administracyjna o naruszeniu obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy, prawa ochrony środowiska lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym, o których mowa w art. 24 ust. 5 pkt 7) Ustawy.

....., dnia2017 r.

.....
(podpis Wykonawcy)

(pieczęć Wykonawcy)	OŚWIADCZENIE o niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych
---------------------	---

Składając ofertę w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia na: „Outsourcing usług Contact Center”
(znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017),

OŚWIADCZAMY, iż nie zalegamy z opłacaniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 716).

....., dnia2017 r.

.....
(podpis Wykonawcy)

(pieczęć Wykonawcy)	OŚWIADCZENIE dotyczące przynależności do grupy kapitałowej
---------------------	--

Składając ofertę w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia na: „Outsourcing usług Contact Center”
(znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017),

OŚWIADCZAMY, iż przynależymy*/ nie przynależymy* do tej samej grupy kapitałowej**.

....., dnia2017 r.

.....

(podpis Wykonawcy)

*Niepotrzebne skreślić

** W przypadku przynależności do tej samej grupy kapitałowej Wykonawca może złożyć wraz z oświadczeniem dokumenty bądź informacje potwierdzające, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w Postępowaniu.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

(pieczęć Wykonawcy)

Składając ofertę w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia na: „Outsourcing usług Contact Center” (znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017), **OŚWIADCZAMY**, iż w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonaliśmy lub wykonujemy następujące zamówienia (zgodnie z warunkiem określonym w Rozdziale IX ust. 3 SIWZ):

Lp.	Przedmiot zamówienia	Zakres zamówienia	Miesięczna liczba obsłużonych		Termin realizacji**		Podmiot, na rzecz którego usługa została wykonana lub jest wykonywana (nazwa, adres)
			telefonów	korespondencji mailowej	Rozpoczęcie [dd/mm/rrrr]	Zakończenie [dd/mm/rrrr]	
1		Zakres niniejszego zamówienia obejmował/obejmuje: 1) telefoniczną obsługę posprzedażową zgłoszeń i reklamacji – TAK*/NIE* 2) obsługę korespondencji mailowej zgłoszeń i reklamacji – TAK*/NIE*					
2		Zakres niniejszego zamówienia obejmował/obejmuje: 1) telefoniczną obsługę posprzedażową zgłoszeń i reklamacji – TAK*/NIE* 2) obsługę korespondencji mailowej zgłoszeń i reklamacji – TAK*/NIE*					
3		Zakres niniejszego zamówienia obejmował/obejmuje: 1) telefoniczną obsługę posprzedażową zgłoszeń i reklamacji – TAK*/NIE* 2) obsługę korespondencji mailowej zgłoszeń i reklamacji – TAK*/NIE*					

* niepotrzebne skreślić

***Zamawiający wskazuje, iż w przypadku powoływania się przez Wykonawców na zamówienia będące w trakcie realizacji dotychczas zrealizowana na dzień składania ofert część musi trwać odpowiednio:
Rozdział IV pkt.4 lit. a) SIWZ - przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 40 tysięcy odebranych połączeń miesięcznie,
Rozdział IV pkt.4 lit. b) SIWZ – przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 7 tysięcy obsłużonych sztuk korespondencji mailowej.

Do każdego zamówienia wymienionego w ww. wykazie, należy załączyć dowody potwierdzające, że zamówienia te zostały wykonane lub są wykonywane należycie tj.:

- a) referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane,
- b) jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać dokumentów, o których mowa w lit. a) powyżej – oświadczenie Wykonawcy.

W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

Ww. dokumenty należy przedłożyć w porządku odpowiadającym numeracji z tabeli.

....., dnia 2017 r.

.....

(podpis Wykonawcy)

ZOBOWIĄZANIE do udostępnienia zasobów

.....
(nazwa Podmiotu)

.....
(adres Podmiotu)

Dotyczy: Postępowania o udzielenie Zamówienia na : „Outsourcing usług Contact Center”

Znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017.

Działając na podstawie art. 22a ust. 1 Ustawy **OŚWIADCZAMY**, iż zobowiązujemy się do oddania Wykonawcy, tj..... z siedzibą w, do dyspozycji niezbędnych zasobów w zakresie:

1) **naszej zdolności zawodowej .**

Mając na uwadze powyższe, wskazujemy następujące informacje:

a) zakres udostępnianych przez nas zasobów:

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

b) sposób wykorzystania naszych zasobów przy wykonywaniu przedmiotowego Zamówienia:

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

c) zakres i okres udziału nas przy wykonywaniu przedmiotowego Zamówienia:

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

Jednocześnie **OŚWIADCZAMY**, iż w odniesieniu do naszych zdolności, na których polega Wykonawca w celu wykazania spełnienia warunków udziału w Postępowaniu (dotyczy wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia), zrealizujemy:

– usługi, w następującym zakresie:.....

.....
których wskazane zdolności dotyczą.

2) sytuacji ekonomicznej lub finansowej

Mając na uwadze powyższe, wskazujemy następujące informacje:

a) zakres udostępnianych przez nas zasobów:

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

b) sposób wykorzystania naszych zasobów przy wykonywaniu przedmiotowego Zamówienia:

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

c) zakres i okres udziału nas przy wykonywaniu przedmiotowego Zamówienia:

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

Ponadto **OŚWIADCZAMY**, że upoważniamy również rzeczonoego Wykonawcę do poświadczania za zgodność z oryginałem dokumentów wystawionych na naszą rzecz przedkładanych w ramach przedmiotowego Postępowania w celu oceny spełniania przez ww. Wykonawcę warunków udziału w niniejszym Postępowaniu o udzielenie Zamówienia (w tym do udzielania dalszych pełnomocnictw w ww. zakresie)**.

**skreślić, jeżeli nie dotyczy.

....., dnia2017 r.

.....
(podpis Podmiotu)



(pieczęć Wykonawcy)	Formularz „OFERTA”
---------------------	---------------------------

Zamawiający:**Energa Obrót S.A.**

Al. Grunwaldzka 472

80 – 309 Gdańsk

Adres do korespondencji:**Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.****Dział Obsługi Przetargów**

Al. Grunwaldzka 472

80 – 309 Gdańsk

Faks: +48 58 740 28 01**Adres e – mail: anna.osiecka@energa.pl**

Składając ofertę w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia na „Outsourcing usług Contact Center” (znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017), my niżej podpisani:

Wykonawca 1

adres ul.

kod miasto

kraj

nr telefonów nr faksu.....

NIP, REGON

adres e-mail (do kontaktów z Zamawiającym)@.....

Wykonawca 2*

adres ul.

kod miasto

kraj

nr telefonów nr faksu.....

NIP, REGON

adres e-mail (do kontaktów z Zamawiającym)@.....

Wykonawca 3*

adres ul.
 kod miasto
 kraj
 nr telefonów nr faksu.....
 NIP, REGON
 adres e-mail (do kontaktów z Zamawiającym)@.....

Pełnomocnik* do reprezentowania Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie Zamówienia (np. Lider Konsorcjum):

.....
 adres ul.
 kod miasto
 kraj
 nr telefonów nr faksu.....
 NIP, REGON
 adres e-mail (do kontaktów z Zamawiającym)@.....

*wypełniają jedynie Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie Zamówienia (spółki cywilne lub konsorcja)

1. **SKŁADAMY OFERTĘ** na wykonanie przedmiotu Zamówienia zgodnie z treścią SIWZ.
2. **Oświadczamy**, że zapoznaliśmy się ze Specyfikacją i uznajemy się za związanych określonymi w niej postanowieniami i zasadami Postępowania oraz zdobyliśmy konieczne informacje potrzebne do prawidłowego przygotowania oferty.
3. **OFERUJEMY** wykonanie przedmiotu **Zamówienia** za następującą cenę łączną:

Całkowita cena netto PLN (słownie:)

powiększona o podatek VAT w wysokości ustawowej na dzień powstania obowiązku podatkowego, podatek ten na dzień składania ofert wynosi %, czyli PLN (słownie:)

Całkowita cena brutto, z uwzględnieniem stawki podatku VAT obowiązującej na dzień składania oferty, wynosi PLN (słownie:) i ulegnie zmianie odpowiednio do ewentualnej zmiany stawki ustawowej podatku VAT określonej powyżej.

W tym:

Działanie	Cena jednostkowa netto (w PLN)	Ilość	Całkowita cena netto (w PLN) [kolumna 2x3]	Stawka podatku VAT%	Całkowita cena brutto (w PLN)
połączenie telefoniczne		2 978 974			
korespondencja mailowa		600 410			
Suma					



4. **ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ:**
- a) do zmonitorowania i oceny próbki rozmów w ilości sztuk miesięcznie.
 - b) do zmonitorowania i oceny próbki maili w ilości sztuk miesięcznie.
5. **ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ** wykonać Zamówienie w terminie określonym w SIWZ.
6. **OŚWIADCZAMY**, iż – za wyjątkiem informacji zawartych w ofercie na stronach nr od do ** - niniejsza oferta oraz wszelkie załączniki są jawne i nie zawierają informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
- Wykonawca jest jednocześnie zobowiązany do wykazania, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Niewykazanie nie później niż w terminie składania ofert, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa będzie skutkowało uznaniem przez Zamawiającego, że Wykonawca nie wykazał w ww. terminie, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w konsekwencji czego Zamawiający odtajni wskazane informacje bez wzywania do dalszych wyjaśnień.
7. **OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się ze wzorem umowy stanowiącym Załącznik nr 12 do SIWZ i zobowiązujemy się, w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy zgodnie z niniejszą ofertą, na warunkach określonych w Specyfikacji, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
8. **OŚWIADCZAMY**, że jesteśmy związani ofertą przez okres 60 dni licząc od terminu składania ofert.
9. **OŚWIADCZAMY**, iż wadium w wysokości złotych wnieśliśmy w dniu w formie:.....
10. **WADIUM** należy zwrócić na rachunek bankowy nr prowadzony w banku **/
w przypadku wniesienia wadium w innej formie na adres
11. **WSZELKĄ KORESPONDENCJĘ**, w sprawie niniejszego Postępowania należy kierować na adres:
.....
12. **OSOBĄ** upoważnioną do kontaktów w sprawie oferty jest.....
13. **OFERTĘ** niniejszą składamy na kolejno ponumerowanych stronach.
14. **W ZAŁĄCZENIU** do oferty przedkładamy komplet nw. dokumentów:
- 1)
 - 2)

....., dnia 2017 r.

.....
(podpis Wykonawcy)

** niepotrzebne skreślić.

ZAŁĄCZNIK NR 4 do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienie - WZÓR UMOWY

UMOWA NR

zawarta w Gdańsku, dnia2017 roku, pomiędzy:

ENERGA-OBROT S.A. z siedzibą w Gdańsku przy Al. Grunwaldzkiej 472, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000280916, NIP 957-096-83-70, REGON: 220418835, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym w wysokości 371 352 000 złotych, reprezentowaną przez:

1. [.....] – [.....]

2. [.....] – [.....]

działających na podstawie KRS, którego kopia stanowi **Załącznik nr 3** do Umowy

zwaną dalej **Zamawiającą** lub **Stroną**

oraz

..... z siedzibą w przy ul. wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez, Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS, NIP, REGON:, kapitał zakładowy złotych, reprezentowaną przez:

1. [.....] – [.....]

2. [.....] – [.....]

działających na podstawie KRS, którego kopia stanowi **Załącznik nr 4** do Umowy

zwaną dalej **Wykonawcą** lub **Stroną**.

Zważywszy, że:

1) Podstawą zawarcia niniejszej umowy jest wynik postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, przeprowadzonego w celu zawarcia umowy na świadczenie usługi outsourcingu usług Contact Center, w trybie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego zgodnie z Ustawą, w trybie przetargu (znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017);

2) W wyniku prowadzonego postępowania, o którym mowa w punkcie 1 powyżej, dokonano wyboru Wykonawcy;

Strony zawierają umowę następującej treści:

§1

DEFINICJE

Strony zgodnie przyjmują dla pojęć wymienionych poniżej w Umowie następujące znaczenie:

1. **Dzień roboczy** – wszystkie dni tygodnia za wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy obowiązujących w Polsce;
2. **Grupa ENERGA** lub **Grupa Kapitałowa ENERGA** – oznacza ENERGA SA w Gdańsku lub jej następcę prawnego, a także spółki zależne od ENERGA SA w rozumieniu ustawy Kodeks spółek handlowych (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 1030 ze zm.) oraz spółki, które zostaną włączone do Grupy ENERGA lub jej następcy prawnego;
3. **Klient** – osoba lub podmiot, z którym przedstawiciel Wykonawcy kontaktuje się w sposób i celach opisanych Umową;
4. **Kluczowe Wskaźniki** lub **Wskaźniki Kluczowe** – ustalony standard świadczenia Usług, o którym mowa w § 7 Umowy oraz załączniku nr 9 do Umowy;
5. **Konsultant** - członek personelu Wykonawcy, przy pomocy którego Wykonawca realizuje Usługi, o odpowiednich kwalifikacjach i umiejętnościach na potrzeby wykonywania Usługi, przeszkolony przez Wykonawcę w zakresie wytycznych Zamawiającego odnoszących się do sposobu jej wykonywania;
6. **Koordynator** – osoby upoważnione do kontaktów z drugą Stroną Umowy, w ramach realizacji Usług, których zakres upoważnienia został oznaczony w Umowie;
7. **Siła Wyższa** - obejmuje wszelkie nieprzewidywalne w momencie podpisywania Umowy nadzwyczajne zdarzenia zewnętrzne, będące poza kontrolą Stron, które całkowicie lub częściowo uniemożliwiają im wywiązanie się ze swych zobowiązań i których skutkom nie można było zapobiec przy dołożeniu należytej staranności, takie jak pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, działania żywiołów i sił natury, terroryzm, zamieszki, rebelie lub rewolucje, wojny;
8. **SIWZ** – Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia udzielonego Wykonawcy wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część;
9. **Tajemnica przedsiębiorstwa** - oznacza informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, w tym w szczególności nieujawnione do wiadomości publicznej informacje i materiały techniczne, technologiczne, organizacyjne lub inne posiadające wartość gospodarczą, co do których podjęto niezbędne działania w celu zachowania ich poufności. W szczególności tajemnicę przedsiębiorstwa spółki Grupy ENERGA stanowią nieujawnione informacje pracownicze, organizacyjne, finansowe, prawne, handlowe, marketingowe, techniczne, eksploatacyjne i teleinformatyczne;
10. **Umowa** – niniejsza umowa wraz ze wszystkimi załącznikami, które stanowią jej integralną część;
11. **Usługa/Usługi** - usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego wg zasad opisanych przez Strony w Umowie na podstawie i w zakresie określonym w Umowie, polegające na telefonicznej, elektronicznej obsłudze zgłoszeń i reklamacji Klientów indywidualnych zgodnie z ustalonymi procesami i standardami.
12. **Ustawa** - ustawa z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2015 r. poz. 2164).

§ 2

PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę, na warunkach określonych w Umowie, Usług na rzecz Zamawiającego związanych z obsługą Klientów w następującym zakresie:
 1. obsługa połączeń przychodzących (infolinia) – I linia,
 2. obsługa korespondencji mailowej (za które rozumie się też korespondencję wpływającą innym kanałem elektronicznym).
2. Usługi będą świadczone przez Wykonawcę na podstawie i w zakresie określonym w Umowie.
3. Szczegółowy opis przedmiotu Umowy, zawiera załącznik nr 1 do Umowy – („Opis przedmiotu zamówienia”), stanowiący jej integralną część i będący jednocześnie załącznikiem nr 1 do SIWZ.

4. Szczegółowe wymagania techniczne odnoszące się do niezbędnych systemów teleinformatycznych pozwalających na realizację przedmiotu Umowy zawiera załącznik nr 2 do Umowy, stanowiący jej integralną część i będący jednocześnie załącznikiem nr 1a do SIWZ.
5. Usługi będą realizowane przez okres 24 miesięcy, począwszy od 1 września 2017 roku. W okresie od zawarcia Umowy do 31 sierpnia 2017 roku Wykonawca obowiązany jest zapewnić sobie organizacyjne i techniczne możliwości należytej, prawidłowej i terminowej realizacji Usług, w tym wdrożyć wszelkie procesy, przeszkolić Konsultantów i wykonać wszelkie inne czynności niezbędne do wykonywania Usług zgodnie z Umową oraz załącznikami do Umowy.
6. Usługi będą realizowane zgodnie z zasadami regulującymi realizację danych procesów i standardów u Zamawiającego. Wykonawca obowiązany jest realizować Usługi zgodnie z tymi zasadami pod warunkiem uprzedniego doręczenia Wykonawcy dokumentów określających dane procesy.

§ 3

W wyniku przeprowadzonego postępowania w trybie przetargu nieograniczonego został wybrany Wykonawca, z którym zawierana jest Umowa.

§ 4

OBOWIĄZKI I OŚWIADCZENIA WYKONAWCY

1. Szczegółowe obowiązki Wykonawcy określone zostały w poniższych ustępach niniejszego paragrafu oraz w załącznikach nr 1, nr 2, nr 9 do Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednią wiedzą, doświadczeniem oraz potencjałem techniczno-ekonomicznym niezbędnym do należytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, jak również zobowiązuje się wykonywać Umowę dochowując należytej staranności, a także dbać o dobre imię Zamawiającego przy wykonywaniu jej postanowień.
3. Wykonawca oświadcza, że nie jest w stanie upadłości i nie zachodzą przesłanki do zgłoszenia wniosku o jego upadłość, że nie jest w stanie likwidacji, że nie jest w stosunku do niego prowadzone postępowanie restrukturyzacyjne ani że nie jest zagrożony niewypłacalnością, nie ma żadnych zaległości podatkowych, jak również nie ma żadnych zaległości wobec Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
4. Wykonawca oświadcza, że w prowadzonym biznesie stosuje zasady etyki, przeciwdziałania korupcji, przestrzegania praw pracowniczych i praw człowieka, przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działania zgodnego z wymaganiami ochrony środowiska.
5. Wykonawca może powierzyć wykonanie części przedmiotu Umowy podwykonawcy.. Wykonawca ponosi odpowiedzialność względem Zamawiającego za działania lub zaniechania podwykonawcy jak za działania lub zaniechania własne.
6. Do obowiązków Wykonawcy, w zakresie przygotowania i realizacji Usług, należy w szczególności:
 - a) zorganizowanie, utrzymywanie w gotowości i zapewnienie ciągłości świadczenia Usług, w tym przygotowanie się do wdrożenia realizacji procesów objętych Umową;
 - b) zapewnienie wykonywania Usług przy pomocy odpowiednio przeszkolonego i wykształconego personelu (Konsultantów), co obejmuje w szczególności zapewnienie personelu spełniającego następujące wymagania: wykształcenie minimum średnie, znajomość pakietu MS Office lub równoważnych programów biurowych, umiejętność pracy na wielu systemach operacyjnych, nienaganna dykcja (w odniesieniu do Konsultantów obsługujących połączenia przychodzące (Infolinia) – I Linia), znajomość zasad poprawnej pisowni w przypadku obsługi korespondencji, odporność na stres, oraz udostępnienie, skonfigurowanie, zintegrowanie i przetestowanie warstwy sprzętowej (hardware, połączenia LAN/WAN, połączenia telekomunikacyjne) niezbędnej do uruchomienia i świadczenia Usług i skonfigurowanie sieci, by była możliwość jej podłączenia do sieci Zamawiającego celem realizacji Umowy,
 - c) zapewnienie dwóch łącz IP VPN w dwóch odrębnych lokalizacjach instalacji fizycznego przyłącza z siecią Internet, do której terminowane będą połączenia LAN/WAN wskazanych przez Zamawiającego o odpowiednich

- parametrach przepływności (1Mbit na każdego Konsultanta) z gwarancją jakości dla usług głosowych (QoS) między lokalizacją Zamawiającego a Wykonawcy, umożliwiającym podłączenie do Webowego systemu dystrybucji połączeń Zamawiającego,
- d) monitoring jakości (na formularzu przygotowanym przez Zamawiającego) obsługiwanych połączeń telefonicznych i odpowiedzi udzielonych kanałem elektronicznym (odpowiednio zgodnie z ofertą Wykonawcy w ilościach _____ sztuk połączeń i _____ sztuk maili miesięcznie), oraz sprawdzenie próbki błędów określonej przez Zamawiającego z każdego Wskaźnika Kluczowego danej Usługi,
 - e) przedstawienie Zamawiającemu w postaci formatki, stanowiącej załącznik nr 10 do Umowy, wyników świadczonych Usług, maksymalnie do 5. dnia każdego kolejnego okresu rozliczeniowego (miesiąc kalendarzowy), obejmującej w szczególności przygotowanie raportu z podjętych przez Wykonawcę działań, z wyszczególnieniem każdej ze świadczonych Usług,
 - f) niezwłoczne odnoszenie się do uwag lub zastrzeżeń zgłoszonych przez Zamawiającego,
 - g) przeprowadzanie testów wiedzy Konsultantów z zakresu wiedzy przekazanej na szkoleniach, we własnym zakresie i na własny koszt i przedstawianie wyników Zamawiającemu (średni wynik z testu wiedzy wszystkich Konsultantów powinien wynosić min. 95% w każdym miesiącu); każdy pracujący Konsultant powinien zrealizować min. 1 test w miesiącu,
 - h) wskazania osób, które będą odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego Konsultantów Wykonawcy dedykowanych do wszystkich procesów, które składają się na realizację Usług. Liczba osób wskazanych przez Wykonawcę jako osoby odpowiedzialne za przygotowanie i prawidłowy przebieg procesu szkoleniowego Konsultantów musi zapewnić ciągłość procesu szkoleniowego Konsultantów (ustawiczne szkolenie nowych Konsultantów Wykonawcy przed dopuszczeniem ich do obsługi klientów). Wskazane przez Wykonawcę osoby, o których mowa w poprzednich zdaniach zostaną przeszkoleni przez Zamawiającego. Szkolenie zakończy się egzaminem uprawniającym wskazane przez Wykonawcę osoby do szkolenia Konsultantów w zakresie obsługi klientów w ramach świadczenia Usług,
 - i) przeprowadzenie szkoleń wstępnych dla Konsultantów, którzy będą obsługiwać Klientów Zamawiającego, które to szkolenie obejmować musi przekazanie Konsultantom wszelkiej wiedzy przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego potrzebnej do obsługi Klientów Zamawiającego i realizacji Usług. Szkolenie przed rozpoczęciem obsługi Klientów Zamawiającego w ramach świadczenia Usług powinno zakończyć się testem przygotowanym w porozumieniu z Zamawiającym. Wynik testu Konsultanta rozpoczynającego obsługę Klienta w danym procesie powinien wynieść nie mniej niż 85%. Zamawiający ma prawo wglądu do wyników testu.
 - j) zapewnienie szkoleń wynikających z rotacji Konsultantów (zatrudniania nowych Konsultantów) poprzedzających dopuszczenie ich do obsługi Klientów Zamawiającego w ramach realizacji Usług;
 - k) zapewnienie odpowiednich pomieszczeń, sprzętu i – w uzgodnieniu z Zamawiającym – oprogramowania niezbędnego dla świadczenia Usług będących przedmiotem Umowy, zgodnego z załącznikiem nr 2 do Umowy;
 - l) ochrona i zabezpieczenie na własny koszt pomieszczeń i sprzętu w siedzibie Wykonawcy służących do realizacji Umowy;
 - m) przekazywanie Klientom Zamawiającego za pośrednictwem przeszkolonego personelu rzetelnej informacji o oferowanej przez Zamawiającego usłudze lub produkcie, zgodnie z wytycznymi Zamawiającego w tym zakresie;
 - n) przestrzeganie tajemnicy handlowej w odniesieniu do wszystkich informacji i dokumentów związanych z niniejszą Umową;
 - o) wykonywania Umowy wyłącznie przy pomocy należycie przeszkolonego personelu;
 - p) zabezpieczenia się przed nagłym wstrzymaniem dostaw energii elektrycznej, poprzez wyposażenie używanych stanowisk pracy w zasilacze awaryjne lub stosowanie innych rozwiązań równoważnych, pozwalających na zabezpieczenie przed takim zagrożeniem.
7. Wszelkie procedury, zarządzenia, instrukcje, a także zalecenia Zamawiającego obowiązują Wykonawcę pod warunkiem i od momentu przekazania ich w formie pisemnej lub elektronicznej przez Zamawiającego.
8. Wykonawca oświadcza i zobowiązuje się, że posiada opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w wysokości nie mniejszej niż 3 000 000 zł (słownie złotych: trzy miliony złotych), w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem Umowy. Wykonawca oświadcza i zobowiązuje się, że posiadać będzie ważną polisę OC przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy na sumę nie mniejszą niż wskazana powyżej i zobowiązuje się okazać potwierdzenie spełnienia tego obowiązku na każde żądanie Zamawiającego.
9. Wykonawca wyznaczy zespół wsparcia niezbędny do realizacji Umowy, w tym kierowników projektów koordynujących realizację Umowy, kierowników zmiany, trenerów, kontrolerów jakości, służby IT.

10. Wykonawca w trakcie wykonywania Umowy ma obowiązek przeprowadzać na własny koszt szkolenia uzupełniające mające na celu doskonalenie wiedzy i umiejętności Konsultantów, w tym Wykonawca ma obowiązek przeprowadzenia niezbędnych do realizacji Umowy szkoleń (produktowe, ofertowe, procesowe, systemowe) w sytuacji rotacji Konsultantów.
11. Wykonawca umożliwi prowadzenie nadzoru nad realizacją Umowy upoważnionemu przedstawicielowi Zamawiającego w trybie ustalonym przez Strony przez cały okres trwania Umowy. Przedstawiciel Zamawiającego jest uprawniony do wizyt w siedzibie Wykonawcy i miejscu świadczenia czynności objętych Umową.
12. Wykonawca zapewni, że Konsultanci będą posiadali odpowiedni poziom kompetencji (wykształcenie, doświadczenie, zdolności interpersonalne oraz inne właściwości osobiste) do wykonywania powierzonych im zadań.
13. Wykonawca odbierze od każdej osoby, korzystającej z systemów udostępnionych przez Zamawiającego, zobowiązanie do zachowania poufności informacji. Zamawiający ma prawo wglądu do zobowiązań w każdej chwili realizacji Umowy. Wzór zobowiązania do nieujawnienia informacji stanowi załącznik nr 11 do niniejszej umowy.

§ 5

OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

1. Usługa będzie świadczona w oparciu o systemy IT Zamawiającego, które zostaną udostępnione Wykonawcy.
2. Do obowiązków Zamawiającego należy:
 - a) terminowe wypłacanie na rzecz Wykonawcy należnego wynagrodzenia z tytułu wykonania na rzecz Zamawiającego czynności, określonych w Umowie;
 - b) zapewnienie Wykonawcy wszelkich informacji, dokumentów i materiałów niezbędnych do realizacji Umowy przez Wykonawcę; przekazanie dokumentów i materiałów nastąpi za pośrednictwem Koordynatorów Stron;
 - c) współdziałanie z Wykonawcą i jego Konsultantami w zakresie i formie niezbędnej do należytego wywiązania się przez Wykonawcę z obowiązków nałożonych Umową;
 - d) zapewnienie Wykonawcy dostępu do swoich systemów, umożliwiających realizację Usług, przez czas obowiązywania Umowy, jednakże wyłącznie w zakresie oraz w celu realizacji Usług;
 - e) wyznaczenie osoby do bieżącego kontaktu dla Wykonawcy w godzinach realizacji przez niego przedmiotu Umowy;
 - f) zgłaszanie uwag lub akceptacja raportu z podjętych przez Wykonawcę działań w minionym okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy);
 - g) przeprowadzenie pierwszego szkolenia wstępnego dla kadry menedżerskiej Wykonawcy w przedmiocie objętym Umową, które umożliwi przekazanie wiedzy niezbędnej do obsługi Klienta (w tym przekazania jej przez Wykonawcę Konsultantom) w zakresie oznaczonym Umową.
3. W przypadku, gdy Zamawiający narusza wskazane powyżej obowiązki, co uniemożliwia lub istotnie utrudnia Wykonawcy wykonywanie jego obowiązków umownych, Wykonawca wezwie Zamawiającego do zaniechania określonych naruszeń lub przekazania określonych informacji, zakreślając mu na to 14-dniowy termin dodatkowy, na przywrócenie stanu zgodnego z Umową.

§ 6

KOORDYNATORZY UMOWY

1. Strony wyznaczają Koordynatorów w ramach realizacji Usług. Dane Koordynatorów oraz zakres ich upoważnienia stanowią załącznik nr 8 do Umowy.
2. Wszelkie uwagi związane z realizacją Umowy przez Wykonawcę, Zamawiający będzie zgłaszał bezpośrednio Koordynatorom.
3. Każda ze Stron zobowiązana jest do niezwłocznego powiadomienia drugiej Strony o zmianie danych Koordynatorów.
4. Z zastrzeżeniem § 16 ust. 4, 12 i 13, w braku odmiennego uregulowania w załączniku nr 8 do Umowy, Koordynatorzy nie są upoważnieni do składania oświadczeń woli w imieniu Stron, a w szczególności do zmiany treści Umowy.

§ 7

KLUCZOWE WSKAŹNIKI

1. Wykonawca zobowiązuje się, poczynwszy od dnia rozpoczęcia wykonywania Usług, do przestrzegania umówionego standardu świadczenia Usług, opisanego szczegółowo w załącznikach nr 1, 2 i 9 do Umowy.
2. Naruszenie Kluczowych Wskaźników świadczonych Usług uprawnia Zamawiającego do obniżenia Wykonawcy wynagrodzenia przewidzianego Umową, zgodnie z warunkami przewidzianymi w załączniku nr 9 do Umowy. Niezależnie od powyższego Wykonawca może być także obciążony karami umownymi przewidzianymi w § 13 Umowy, jak również może być obowiązany do naprawienia szkody wyrządzonej wskutek niedochowania Kluczowych Wskaźników.
3. Wykonawca zobowiązuje się, poczynwszy od dnia rozpoczęcia wykonywania Usługi, zapewnić warunki techniczne świadczenia Usług, zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy oraz wynikające z Umowy, niezbędne do należytej realizacji Usług poczynwszy od dnia 1 września 2017r..
4. Wykonawca nie odpowiada za brak osiągnięcia Kluczowych Wskaźników, o których mowa w ust.1, powstałych na skutek działania Siły Wyższej oraz na skutek działania lub zaniechania Zamawiającego.
5. Prawo do obniżenia Wykonawcy wynagrodzenia z uwagi na naruszenie Kluczowych Wskaźników możliwe jest również po rozliczeniu wynagrodzenia Wykonawcy należnego za okres rozliczeniowy, w którym doszło do naruszenia Kluczowych Wskaźników. W takim też przypadku Zamawiający może obniżyć wynagrodzenie Wykonawcy za dalsze okresy rozliczeniowe lub wystawić notę obciążeniową i żądać od Wykonawcy zwrotu nadpłaconej części wynagrodzenia.

§ 8

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zamawiający powierza Wykonawcy dane osobowe klientów do przetwarzania, w celu umożliwienia wykonywania Usług, w zakresie koniecznym do realizacji Umowy.
2. Powierzenie danych osobowych następuje zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2135), w drodze odrębnej umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, która stanowi załącznik nr 6 do Umowy.

§ 9

WYNAGRODZENIE

1. Za prawidłowe wykonanie Usług, Wykonawcy należy się wynagrodzenie miesięczne, stanowiące sumę następujących wartości:
 - a) iloczyn liczby obsłużonych w miesiącu kalendarzowym połączeń telefonicznych oraz stawki netto w wysokości _____ zł (słownie: _____ złotych), powiększonej o podatek od towarów i usług (stawka _____ %), w wysokości _____, tj. łącznie brutto: _____ zł (słownie: _____ złotych),
 - b) iloczyn liczby obsłużonych w miesiącu kalendarzowym wiadomości mailowych (korespondencji wpływającej kanałem elektronicznym) oraz stawki netto w wysokości _____ zł (słownie: _____ złotych), powiększonej o podatek od towarów i usług (stawka _____ %) w wysokości _____, tj. łącznie brutto: _____ (słownie: _____ złotych).

Wynagrodzenie płatne jest Wykonawcy od miesiąca rozpoczęcia świadczenia Usług zgodnie z § 2 ust. 5 Umowy. Za miesiące od dnia zawarcia Umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług wynagrodzenie nie jest należne.

2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu Umowy, a w szczególności koszty robocizny, materiałów i urządzeń niezbędnych do należytego wykonania Umowy, w tym koszty przygotowania się Wykonawcy do wdrożenia realizacji procesów i Usług objętych Umową. Wynagrodzenie podlega pomniejszeniu w przypadku naruszenia Kluczowych Wskaźników.

Część spraw przekazanych do Wykonawcy, zgodnie z procesem obsługi korespondencji mailowej (korespondencji elektronicznej), może nie podlegać obsłudze Wykonawcy, co Wykonawca ma obowiązek każdorazowo zweryfikować po przekazaniu mu sprawy do obsługi. Sprawy niepodlegające zgodnie z procesem obsłudze Wykonawcy powinny być niezwłocznie zwrócone do obsługi Zamawiającego (przekazanie na kolejkę Zamawiającego), jednak nie później niż w ciągu 2 dni roboczych. Jeśli liczba spraw zasadnie zwróconych do obsługi Zamawiającego przez Wykonawcę w danym miesiącu rozliczeniowym przekroczy 10% w stosunku do wszystkich obsłużonych przez Wykonawcę spraw w danym okresie rozliczeniowym, to Zamawiający zapłaci połowę stawki, określonej w ust. 1 lit. b powyżej, za każdą sprawę zwróconą zasadnie powyżej tego wskaźnika.

3. Wykonawca poprzez formatkę, której wzór stanowi załącznik nr 10 do Umowy, przedstawi Zamawiającemu, w terminie oznaczonym w § 4 ust. 6 pkt e Umowy, wyniki działań podjętych w minionym okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy). Wyniki przedstawione w formatce podlegają akceptacji Zamawiającego, w terminie do 10. dnia każdego kolejnego okresu rozliczeniowego. Zamawiający może zgłosić zastrzeżenia lub uwagi do przedstawionych wyników.
4. Zapłata należności określonej w ust. 1 dokonywana będzie po upływie cyklu rozliczeniowego (miesiąc kalendarzowy), na podstawie prawidłowo wystawionych przez Wykonawcę faktur VAT/rachunku za Usługi wykonane w okresie danego cyklu rozliczeniowego (miesiąc kalendarzowy) – odrębne rozliczenie za płatności wyszczególnione w ust. 1 - w terminie 60 dni od dnia przekazania Zamawiającemu prawidłowo wystawionych faktur albo rachunków.
5. Faktury, o których mowa w ust. 4, będą wystawiane i wysyłane do Zamawiającego w terminie 5 (pięć) dni od dnia zaakceptowania przez Zamawiającego wyników działań podjętych przez Wykonawcę w minionym okresie rozliczeniowym. Faktury powinny każdorazowo zawierać, w formie załącznika, zestawienie podjętych przez Wykonawcę działań, obejmujące ilości i kwoty cząstkowe dla poszczególnych Usług, zgodnie z podziałem przedstawionym w ust. 1.
6. Zapłata należności będzie dokonywana przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę w fakturze lub rachunku, wystawianych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Zwłoka w zapłacie należności za wykonane Usługi nie upoważnia Wykonawcy do wstrzymania się od wykonywania przedmiotu Umowy.
8. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towaru i usług.
9. Wykonawca oświadcza, że _____ podatnikiem podatku od towarów i usług.
10. Strony zobowiązują się niezwłocznie informować o wszelkich zmianach statusu, o którym mowa w ust. 8 i 9 powyżej.
11. Wykonawcy może przysługiwać prawo do wypłaty na jego rzecz premii rocznej po upływie 12-tu pełnych kolejnych miesięcy realizacji Usługi, który to okres stanowi okres rozliczeniowy premii rocznej. Prawo do żądania wypłaty premii rocznej występuje wyłącznie wówczas, jeżeli w danym 12-miesięcznym okresie rozliczeniowym premii rocznej Wykonawca nie naruszył żadnego wskaźnika krytycznego określonego w Załączniku nr 9 do Umowy. Oceny, czy nie doszło do naruszenia wskaźników krytycznych dokonuje się odrębnie w stosunku do Usługi obsługi korespondencji mail oraz odrębnie w stosunku do obsługi połączeń przychodzących.
12. W przypadku spełnienia warunku, o którym mowa w ust. 11 powyżej w stosunku do danej Usługi (Usługa obsługi połączeń przychodzących „I linia” i Usługa obsługi korespondencji mailowej), wysokość należnej premii rocznej uzależniona jest od liczby miesięcy w danym okresie rozliczeniowym premii rocznej, w których Wykonawca spełnił kumulatywnie następujące przesłanki:
 - a) w danym miesiącu Wykonawca spełnił wymagane wartości Wskaźników Kluczowych, określone w Załączniku 9 w stosunku do danej Usługi i zarazem

- b) w danym miesiącu Wykonawca skutecznie obsłużył połączenia przychodzące (w przypadku premii rocznej odnoszącej się do Usługi obsługi połączeń przychodzących) lub korespondencję mailową (w przypadku premii rocznej odnoszącej się do Usługi obsługi korespondencji mailowej) w wielkości przekraczającej górną szacunkową średnią miesięczną ilości wpływu maili/przychodzących połączeń telefonicznych, które to szacunkowe wielkości miesięczne wskazane są w Załączniku numer 1 do SIWZ (Opis przedmiotu zamówienia) punkt II, czy czym za górną szacunkową średnią miesięczną ilość należy uznać szacunkową średnią miesięczną ilość określoną w Załączniku nr 1 do SIWZ powiększoną o 20%]

Premia roczna stanowi sumę 1% wynagrodzeń Wykonawcy należnych Wykonawcy w każdym z miesięcy okresu rozliczeniowego premii, w którym spełnione zostały kumulatywne warunki określone w niniejszym ustępie.

Jeżeli w żadnym miesiącu okresu rozliczeniowego premii rocznej nie doszło do spełnienia kumulatywnych przesłanek określonych w niniejszym ustępie, prawo do premii rocznej Wykonawcy nie przysługuje.

Kwota premii zaakceptowana przez Zamawiającego uwzględniana jest w rozliczeniu (formatka będąca załącznikiem nr 10 do Umowy) miesiąca rozliczeniowego (miesiąc kalendarzowy) następującego po zakończeniu 12-miesięcznego okresu rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 11 powyżej. Wartość premii uwzględniana jest na fakturze wystawianej zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 4-10 powyżej.

13. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy, wskutek zmiany przepisów powszechnie obowiązujących, zmianie ulegnie obowiązująca stawka podatku od towarów i usług, wynagrodzenie i premia, o których mowa w Umowie będą obliczane z uwzględnieniem obowiązującej stawki tego podatku. Niniejsze postanowienie nie narusza obowiązku Stron do zawarcia aneksu przewidzianego w § 16 ust. 4 Umowy.
14. Wykonawca oświadcza, że ma świadomość, że liczba przekazywanych do obsługi połączeń przychodzących i korespondencji mailowej uzależniona jest od ilości wpływu połączeń i wiadomości w danym miesiącu, na co Zamawiający nie ma wpływu. W przypadku przekazania Wykonawcy do obsługi połączeń telefonicznych lub wiadomości mailowych w danym okresie rozliczeniowym w liczbie mniejszej, aniżeli:
- a) 85.000 połączeń telefonicznych do obsłużenia w miesiącu kalendarzowym;
 - b) lub 15.000 korespondencji wpływającej kanałem elektronicznym do obsłużenia;

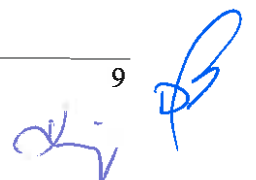
Wykonawcy należne jest wynagrodzenie obliczone zgodnie z ust. 1, z uwzględnieniem liczby stanowiącej sumę: (1) faktycznie obsłużonej przez Wykonawcę liczby połączeń lub korespondencji, która wpłynęła w danym okresie rozliczeniowym i (2) różnicy pomiędzy liczbą faktycznie przekazanych przez Zamawiającego połączeń lub korespondencji do obsługi Wykonawcy, a minimalnymi wartościami, o których mowa w pkt a) lub b) powyżej (w zależności od tego, która z minimalnych wartości z pkt a) lub b) powyżej nie została dochowana). Zdanie poprzedzające nie uchybia prawu Zamawiającego do obniżenia tak obliczonego wynagrodzenia w związku z niedotrzymaniem Wskaźników Kluczowych.

§ 10

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 Umowy.
2. Każda ze Stron ma obowiązek ochrony przed dostępem osób nieuprawnionych do informacji i dokumentów dotyczących drugiej Strony, niezależnie od sposobu i formy ich powierzenia.
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 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 współpracuje na jakiegokolwiek podstawie.

5. Jeżeli zawarta Umowa będzie uznana za umowę znaczącą w rozumieniu przepisów prawa regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego to ENERGA SA lub Zamawiający są uprawnione 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 (jedn. tekst Dz. U. z 2014 r., poz. 133),
 - b) gdy Strona, której informacje lub dokument dotyczą, wyrazi w formie pisemnej 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 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 utwalonych za pomocą elektronicznych nośników informacji lub innych środków technicznych.
8. W przypadku przekazania przez jedną Stronę dla realizacji Umowy jakichkolwiek dokumentów, druga Strona zobowiązana jest do ich zwrotu najpóźniej w terminie 5 dni od zakończenia realizacji 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 lub 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, a także naruszenia przez Wykonawcę postanowień zawartych w oświadczeniu o zachowaniu poufności, podpisanego w toku postępowania o udzielenie zamówienia, druga Strona może żądać naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach prawa.
12. 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 100.000,00 zł (słownie złotych: sto tysięcy złotych) za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień określonych w niniejszym paragrafie lub w oświadczeniu Wykonawcy o zachowaniu poufności, złożonego w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych Kodeksu Cywilnego.
13. Postanowienia niniejszego paragrafu pozostają w mocy przez okres obowiązywania Umowy oraz 5 (pięć) lat po jej wygaśnięciu, niezależnie od powodu jej wygaśnięcia.
14. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (jedn. tekst Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.), w tym w szczególności wszelkich informacji dotyczących treści i wykonania Umowy oraz powziętych wiadomości w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy, zwane dalej informacjami poufnymi.
15. Tajemnicę przedsiębiorstwa stanowią nieujawnione do wiadomości publicznej informacje i materiały techniczne, technologiczne, organizacyjne lub inne posiadające wartość gospodarczą, co do których podjęto niezbędne działania w celu zachowania ich poufności. W szczególności tajemnicą przedsiębiorstwa spółki Grupy Kapitałowej ENERGA stanowią nieujawnione informacje pracownicze, organizacyjne, finansowe, handlowe, eksploatacyjne i teleinformatyczne.
16. W zakresie zachowania informacji poufnych Strony zobowiązują się w szczególności do:



- 1) zachowania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Grupy Kapitałowej ENERGA, które zostały im powierzone przez drugą Stronę lub powziętych w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy przez okres trwania umowy oraz 3 lat od dnia jej ustania,
 - 2) przetwarzania udostępnionych lub powziętych w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy informacji wyłącznie w celu w jakim zostały mu powierzone,
 - 3) wdrożenia, w celu podwyższenia poziomu ochrony informacji, Polityki Bezpieczeństwa Informacji obowiązującej u Zamawiającego.
17. Informacje poufne nie będą ujawniane przez żadną ze Stron jakimkolwiek osobom trzecim, z wyłączeniem:
- 1) osób, którym ujawnienie tych informacji, będzie niezbędne do wykonania postanowień umowy,
 - 2) wypadku, gdy druga Strona wyrazi na piśmie uprzednią zgodę na ich udostępnianie,
 - 3) doradców, audytorów, inwestorów i innych podmiotów z Grupy Kapitałowej ENERGA, jak również podmiotów z którymi Zamawiający współpracuje,
 - 4) sytuacji, kiedy zawarta umowa będzie uznana za umowę znaczącą w rozumieniu przepisów prawa regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego.
 - 5) Sytuacji, w której ujawnienie informacji poufnych wynika z podlegającego wykonaniu orzeczenia sądowego lub administracyjnego.
18. W przypadku, gdyby którakolwiek ze Stron zobowiązana została na mocy obowiązujących przepisów prawa do przekazania informacji poufnych związanych z umową, Strona ta powiadomi drugą Stronę o okolicznościach, warunkach i zakresie przekazania, w czasie umożliwiającym drugiej Stronie przedsięwziąć konieczne środki prawne chroniące przed przekazaniem informacji poufnych, bądź zrzeknięcia się ochrony poufności, chyba że zachowanie takiego terminu, przy zachowaniu należytej staranności, nie będzie możliwe.
19. Obowiązek zawiadomienia drugiej Strony o przekazaniu informacji poufnych nie dotyczy informacji:
- 1) co do których obowiązek przekazania wynika z ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (jedn. tekst Dz. U. z 2010 r., Nr 211, poz. 11384 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 2009 r., Nr 185, poz. 1439 z późn. zm.), a także rozporządzenie 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 2009 r., Nr 33 poz. 259 z późn. zm.),
 - 2) przekazywanych przez Zamawiającego (lub inną spółkę Segmentu Sprzedaży) jej doradcom, audytorom, inwestorom i wszelkim innym podmiotom, z którymi Zamawiający współpracuje.
20. Strony zobowiązują się do zapoznania swoich pracowników oraz wszystkich osób związanych w jakikolwiek sposób z wykonywaniem Umowy z obowiązującymi zasadami poufności i zapewnić, że osoby te zobowiążą się do nie ujawniania udostępnionych im informacji na warunkach analogicznych do zawartych w postanowieniach niniejszego paragrafu. Strony ponoszą odpowiedzialność za przestrzeganie zasad poufności przez te osoby.

§ 11

ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. Każda ze Stron odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym za szkodę wyrządzoną drugiej Stronie zwinionym działaniem lub zaniechaniem. Strona zwolniona jest z odpowiedzialności w zakresie, w jakim niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy powstało z uwagi na niewypełnienie lub nienależyte wypełnienie obowiązków przez drugą z umawiających się Stron oraz które uniemożliwiło Stronie wykonanie Umowy przy zachowaniu należytej staranności.

2. Każda ze Stron odpowiada za działania i zaniechania pracowników i innych osób, którymi się posługuje przy realizacji Umowy, jak za działania własne.
3. Strony są zwolnione od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Umowy, w zakresie w jakim niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło na skutek okoliczności spowodowanych działaniem Siły Wyższej.
4. W przypadku skierowania do Zamawiającego przez osoby trzecie jakichkolwiek roszczeń związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie przystąpić do sporu lub wstąpić w miejsce Zamawiającego w takim sporze. Wykonawca zobowiązany jest zwrócić Zamawiającemu wszelkie uzasadnione koszty poniesione przez Zamawiającego w związku z udziałem w takim sporze, chyba że roszczenia uznane zostaną za bezzasadne prawomocnym orzeczeniem Sądu.

§ 12

ROZWIĄZANIE UMOWY

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili jej zawarcia, Zamawiający może w trybie art. 145 ust. 1 Ustawy rozwiązać Umowę w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo jednostronnego rozwiązania Umowy, ze skutkiem na chwilę złożenia oświadczenia, w przypadku:
 - a) złożenia przez Wykonawcę wniosku o wszczęcie postępowania restrukturyzacyjnego,
 - b) otwarcia likwidacji Wykonawcy lub zaistnienia innych okoliczności zmierzających do rozwiązania Umowy lub zaprzestania prowadzenia przez Wykonawcę działalności gospodarczej.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy, po upływie 6 miesięcy realizacji Usługi, licząc od dnia 1 września 2017r.. Zamawiający dokona powyższego rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Zamawiający może rozwiązać Umowę, ze skutkiem na chwilę złożenia oświadczenia, w przypadku powtarzającego się (więcej niż jednokrotnego) istotnego naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy, w tym w szczególności nienależytego lub nieterminowego wywiązywania się przez Wykonawcę z obowiązków wynikających z Umowy. Uprawnienie to aktualizuje się po uprzednim pisemnym wezwaniu Wykonawcy do zaprzestania naruszeń, o ile Wykonawca w terminie czternastu dni od dnia otrzymania tego wezwania nie zastosuje się do jego treści i nie doręczy Zamawiającemu pisemnego oświadczenia o zastosowaniu się do otrzymanego wezwania.
5. Za istotne naruszenie przez Wykonawcę postanowień Umowy uważa się w szczególności:
 - a) obniżenie parametru jakości miesięcznej którejkolwiek ze świadczonych Usług lub ich części poniżej wskaźników krytycznych, określonych w załączniku nr 9 do Umowy,
 - b) przypadki rażących zaniedbań Wykonawcy w realizacji przedmiotu Umowy, o których mowa w § 13 ust. 1 pkt 5 lit a-b,
 - c) nieprzedłożenie na żądanie Zamawiającego, pomimo wyznaczenia dodatkowego co najmniej 14-dniowego terminu, dowodu zawarcia umowy ubezpieczenia, o którym mowa w § 4 ust. 8,
 - d) naruszenie postanowień § 14 i nie przedstawienie zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, pomimo iż było wymagane, a Zamawiający wezwał Wykonawcę do jego przedłożenia.
6. Wykonawca uprawniony jest do wcześniejszego rozwiązania Umowy, z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, w przypadku przekraczającej 60 dni zwłoki Zamawiającego w zapłacie należnego Wykonawcy wynagrodzenia, pomimo uprzedniego powiadomienia Zamawiającego na piśmie o zamiarze

wypowiedzenia Umowy i wyznaczenia dodatkowego, co najmniej dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych należności.

7. W przypadku przedterminowego rozwiązania Umowy, niezależnie od przyczyny i trybu przedterminowego rozwiązania Umowy, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia z tytułu należycie wykonanej części Umowy.
8. Po wykonaniu Umowy, jak też w razie rozwiązania Umowy, Wykonawca zobowiązany jest zwrócić Zamawiającemu wszelkie otrzymane nośniki informacji, jak też wszelkie inne dokumenty przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego w związku z wykonywaniem Umowy, nie pozostawiając u siebie ich kopii (nie dotyczy to sytuacji, gdy takie pozostawienie wynika z obowiązujących przepisów prawa lub jest niezbędne w celu wykonywania innych zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego, jednakże tylko do czasu wykonania tych zobowiązań).
9. Oświadczenie Strony o rozwiązaniu Umowy, w tym jej wypowiedzeniu, niezależnie od podstawy prawnej, wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

Strony zgodnie ustalają, że jednostronne rozwiązanie Umowy przez jedną ze Stron, na podstawie któregośkolwiek z postanowień Umowy, wywiera skutek w postaci rozwiązania Umowy na przyszłość, w dniu wskazanym przez Stronę odstępującą od Umowy. Skutek ten nie może nastąpić wcześniej niż w dniu otrzymania oświadczenia o jednostronnym rozwiązaniu Umowy przez drugą Stronę.

§ 13

KARY UMOWNE

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
 - 1) w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy (w tym jej wypowiedzenia) przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – kara umowna w wysokości 1.500.000,00 zł (słownie złotych: jeden milion pięćset tysięcy);
 - 2) za opóźnienie w rozpoczęciu świadczenia Usług w stosunku do terminu określonego w § 2 ust. 5 Umowy jako termin początkowy świadczenia Usług, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 5.000,00 zł (słownie złotych: pięć tysięcy) za każdy dzień opóźnienia;
 - 3) za przerwę w świadczeniu Usług, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 5.000,00 zł (słownie złotych: pięć tysięcy) za każdy rozpoczęty dzień przerwy;
 - 4) za opóźnienie w usunięciu nieprawidłowości w okresie wykonywania Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 5.000,00 zł (słownie złotych: pięć tysięcy) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, licząc od dnia następnego po dniu wyznaczonym przez Zamawiającego na usunięcie nieprawidłowości;
 - 5) za stwierdzenie rażących zaniedbań w realizacji przedmiotu Umowy – w wysokości 125.000,00 zł (słownie złotych: sto dwadzieścia pięć tysięcy) za każdy taki przypadek, przy czym za rażące zaniedbania w realizacji przedmiotu Umowy uważa się w szczególności następujące przypadki:
 - a) każdorazowe trzykrotne wystąpienie nieprawidłowości w świadczeniu Usług polegających na niedotrzymaniu krytycznych Wskaźników Kluczowych, wskazanych w załączniku nr 9 do Umowy,
 - b) naruszenia postanowień § 8 Umowy lub umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, o której mowa w § 8 ;
 - 6) za brak możliwości kontaktu Zamawiającego z Koordynatorem Wykonawcy, jeżeli taka sytuacja miała miejsce co najmniej trzykrotnie - w wysokości 2.500,00 zł (słownie złotych: dwa tysiące pięćset) za ten i każdy następny przypadek;
 - 7) w przypadku, gdy nienależyte świadczenie Usług przez Wykonawcę naruszyło dobra osobiste Zamawiającego, a w szczególności, gdy negatywnie wpłynęło na renomę Zamawiającego – w wysokości 1.000,00 zł (słownie złotych: jeden tysiąc) za każdy taki przypadek a maksymalnie do 100.000,00 zł w każdym okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy),
 - 8) w przypadku nieprzedłożenia przez Wykonawcę, także na żądanie Zamawiającego, dowodu zawarcia umowy ubezpieczenia, o której mowa w § 4 ust. 8, dowodu warunków odpowiedzialności ubezpieczyciela lub dowodu opłacenia składki - w wysokości 50.000,00 zł za każdy rozpoczęty tydzień opóźnienia w przedłożeniu tych dowodów;

- 9) w przypadku niezrealizowania przez Wykonawcę obowiązku zmonitorowania i oceny ilości miesięcznej próbek rozmów i maili, zgodnie z przyjętymi na podstawie oferty Wykonawcy obowiązkami z § 4 ust. 6 punkt d – w wysokości 10.000,00 zł za każdy przypadek naruszenia miesięcznych zobowiązań Wykonawcy w tym zakresie.
- Zamawiający potrąci naliczone kary umowne ze swoimi zobowiązaniami wobec Wykonawcy lub z zabezpieczeniem należytego wykonania Umowy, na co przez podpisanie Umowy Wykonawca wyraża zgodę.
 - W przypadku, gdy potrącenie kary umownej z wynagrodzenia Wykonawcy albo z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy nie będzie możliwe, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w terminie 14 dni od dnia otrzymania noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego.
 - Zamawiający zastrzega sobie prawo do odszkodowania uzupełniającego, przewyższającego wysokość kar umownych zastrzeżonych w Umowie (w tym załącznikach), do wysokości poniesionej szkody na zasadach ogólnych określonych przepisami Kodeksu cywilnego.

§ 14

ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

- Wykonawca wniósł przed zawarciem Umowy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 3 (słownie: trzy) % wartości umowy, tj. _____ (słownie złotych: _____), w formie zgodnej z art. 148 ust. 1 Ustawy.
- Do zmiany formy zabezpieczenia Umowy w trakcie realizacji Umowy wykonawczej stosuje się art. 149 Ustawy.
- Korzystanie z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy następuje do kwot odpowiadających szacunkowej wysokości uzasadnionych roszczeń Zamawiającego.
- Zamawiający zwróci zabezpieczenie należytego wykonania Umowy Wykonawcy na zasadach przewidzianych przepisami prawa, przy czym za dzień uznania Umowy za należyście wykonaną Strony uznają dzień akceptacji przez Zamawiającego miesięcznego zestawienia działań podjętych przez Wykonawcę, o których mowa w § 4 ust. 6 pkt f Umowy za ostatni cykl rozliczeniowy Umowy.

§15

DANE KONTAKTOWE

- Strony zobowiązują zawiadomić się wzajemnie przez należycie umocowanego przedstawiciela o zmianie danych kontaktowych określonych w Umowie, a także innych mających wpływ na współpracę Stron, w terminie do 14 (czternastu) dni roboczych od dnia zaistnienia takiej zmiany. W szczególności dotyczy to:
 - uprawnień do wykonywania działalności objętej Umową,
 - danych mających wpływ na prawidłowe wystawianie faktur,
 - danych dotyczących osób upoważnionych do reprezentacji.
- W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu do korespondencji, za prawidłowo doręczoną uznaje się korespondencję wysłaną na ostatni otrzymany od drugiej Strony adres.

§ 16

TRYB ZMIANY UMOWY

1. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmiany Umowy w trybie art. 144 ust. 1 Ustawy, na warunkach określonych w niniejszych paragrafie.
2. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia do Umowy następujących zmian w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych okoliczności i na warunkach poniżej określonych:
 - a) pojawienie się nowszej technologii wykonania Umowy pozwalającej na zaoszczędzenie czasu realizacji zamówienia lub jego kosztów,
 - b) konieczność realizowania Usług przy zastosowaniu innych rozwiązań technicznych/technologicznych niż wskazane w załączniku nr 1 i 2 do Umowy w sytuacji, gdyby zastosowanie przewidzianych rozwiązań groziło niewykonaniem lub wadliwym wykonaniem Umowy, w szczególności w sytuacji wystąpienia stanu powtarzających się awarii, za które nie odpowiada Wykonawca,
 - c) konieczność realizowania Usług przy zastosowaniu innych niż przewidziane w Umowie rozwiązań technicznych lub materiałowych ze względu na zmiany obowiązującego prawa, w takim zakresie w jakim będzie to niezbędne w celu dostosowania postanowień Umowy do zaistniałego stanu prawnego lub faktycznego;
 - d) konieczność zaspokojenia roszczeń lub oczekiwań osób trzecich nie artykułowanych lub niemożliwych do jednoznacznego określenia w chwili zawierania Umowy; w takim przypadku przedmiotem zmiany będzie określenie dodatkowych obowiązków Wykonawcy z powyższymi związanymi, a także w razie zwiększenia tych obowiązków, z proporcjonalnym wzrostem wynagrodzenia Wykonawcy, każdorazowo w zależności od wzrostu nakładu pracy Wykonawcy;
 - e) zmiany będące rezultatem wprowadzania przez Zamawiającego do eksploatacji nowych usług, opartych w szczególności na nowych technologiach, niestosowanych w momencie podpisywania Umowy, które z uwagi na interes Zamawiającego powinny być jednak objęte Usługami świadczonymi zgodnie z Umową; w takim przypadku przedmiotem zmiany będzie określenie dodatkowych obowiązków Wykonawcy i ewentualnie związanego z tym proporcjonalnego wzrostu wynagrodzenia Wykonawcy, każdorazowo w zależności od wzrostu nakładu pracy Wykonawcy;
 - f) zmiany treści dokumentów przedstawianych wzajemnie przez Strony w trakcie realizacji Umowy lub sposobu informowania o realizacji Umowy; zmiana ta nie może spowodować braku informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji Umowy;
 - g) siła wyższa uniemożliwiająca wykonanie Umowy zgodnie z SIWZ; w takim wypadku Strony podejmą rozmowy w przedmiocie możliwości dalszej kontynuacji Umowy i warunków koniecznych zmian do Umowy;
 - h) konieczność przedłużenia terminu realizacji Umowy w przypadku zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy; w takim przypadku Umowa zostanie przedłużona w drodze aneksu o czas wynikający z zaistniałej okoliczności, nie dłużej jednak niż o 6 miesięcy;
 - i) zmiana zakresu powierzonych do przetwarzania danych osobowych klientów Zamawiającego lub zmiana zasad ich przetwarzania spowodowana zmianą przepisów powszechnie obowiązujących,
 - j) zmiana strategii Zamawiającego potwierdzona uchwałą Zarządu Zamawiającego lub innego uprawnionego organu Zamawiającego, która wpływa na pierwotny zamiar udzielenia zamówienia na Usługi lub jego zakres i która jest uzasadniona obiektywnymi okolicznościami faktycznymi, prawnymi lub ekonomicznymi,
 - k) wdrożenie nowych, nie przewidzianych w Umowie procesów obsługi, wyłącznie w ramach wykonywanych zakresów przedmiotu Umowy, określonych w § 2 ust. 1 Umowy.
3. Postanowienia określone w ust. 2 stanowią katalog przypadków, w których Strony mogą dokonać zmiany Umowy. Żadne z przypadków określonych w ust. 2, nie nakłada na żadną ze Stron zobowiązania do wyrażenia zgody na zmianę Umowy. W celu zmiany Umowy każda ze Stron może skorzystać z formularza, stanowiącego załącznik nr 7 do Umowy.
4. Strony w trybie art. 142 ust. 5 Ustawy zobowiązują się dokonać zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, każdorazowo w przypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności:
 - a) zmiany stawki podatku od towarów i usług,

- b) zmiany 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;
- c) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne

- w każdym z powyższych przypadków, jeżeli powyższe zmiany będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę.

5. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 4 pkt a powyżej, będzie odnosić się wyłącznie do części przedmiotu Umowy zrealizowanej, zgodnie z terminami ustalonymi Umową, po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług oraz wyłącznie do części przedmiotu Umowy, do której zastosowanie znajdzie zmiana stawki podatku od towarów i usług.
6. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 pkt a powyżej, wartość wynagrodzenia netto nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie obliczona na podstawie nowych przepisów.
7. Zmiana wysokości wynagrodzenia w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 4 pkt b lub c powyżej, będzie obejmować wyłącznie tę część wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w odniesieniu do której nastąpiła zmiana wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę, w związku z wejściem w życie przepisów odpowiednio zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę, wysokości minimalnej stawki godzinowej lub dokonujących zmian w zakresie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub w zakresie wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne.
8. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 pkt b powyżej, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą wzrostowi kosztu Wykonawcy w związku ze zwiększeniem wysokości wynagrodzeń pracowników świadczących Usługi do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia za pracę lub minimalnej stawki godzinowej, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia. Kwota odpowiadająca wzrostowi kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia Pracowników świadczących Usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.
9. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 pkt c powyżej, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą zmianie kosztu Wykonawcy ponoszonego w związku z wypłatą wynagrodzenia pracownikom świadczącym Usługi. Kwota odpowiadająca zmianie kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia pracowników świadczących Usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.
10. W przypadku dokonywania zmian, o których mowa w ust. 4 pkt b lub pkt c powyżej, Wykonawca będzie zobowiązany dołączyć do wniosku dokumenty, z których będzie wynikać, w jakim zakresie zmiany te mają wpływ na koszty wykonania Umowy, pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących Usługi, wraz z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi - w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 pkt b, lub pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących Usługi, wraz z kwotami składek uiszczanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych/Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w części finansowanej przez Wykonawcę, z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi - w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 4 pkt c.
11. Zawarcie aneksu zmieniającego Umowę z przyczyn określonych w ust. 4 powyżej nastąpi nie później niż w terminie 30 dni roboczych od dnia zatwierdzenia przez Zamawiającego wniosku Wykonawcy o dokonanie zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
12. Nie wymagają pisemnego aneksu uzgodnienia dokonywane przez osoby upoważnione do kontaktów pomiędzy Stronami, w zakresie dopuszczalnym postanowieniami Umowy. Uzgodnienia dokonywane będą w drodze korespondencji elektronicznej.
13. Uzgodnienia, o których mowa w ust. 12 dotyczą:

- a) zmiany danych teleadresowych Strony, związanych z realizacją Usługi;
- b) zmiany danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną Umowy;
- c) wykonywania czynności technicznych i organizacyjnych związanych z prawem opcji przewidzianym dla Zamawiającego w § 3 Umowy.
- d) zgłaszania i potwierdzania przerw lub problemów technicznych w świadczeniu Usługi;
- e) przekazywania Wykonawcy przez Zamawiającego informacji o sposobie usunięcia ewentualnych awarii lub problemów technicznych w świadczeniu Usługi;
- f) zmiany zasad obsługi awarii lub problemów technicznych, niewpływających na zmianę wynagrodzenia Wykonawcy,
- g) zmiany załącznika nr 8 do Umowy w zakresie danych Koordynatorów i zakresu ich upoważnienia.

§17

ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

1. Strony dołożą starań, aby ewentualne spory wynikłe w związku z wykonaniem Umowy, były rozstrzygane polubownie, w drodze porozumienia między Stronami.
2. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu w terminie 30 dni od dnia podjęcia takich starań, właściwy do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

§18

DATA WEJŚCIA UMOWY W ŻYCIE I OBOWIĄZYWANIE UMOWY

1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania Umowy przez obie Strony.
2. Umowa zostaje zawarta na czas realizacji Usługi zgodnie z § 2 ust. 5 Umowy, tj. do dnia 1 września 2019r.

§19

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część, przy czym załącznikami do Umowy są:

Numer załącznika	Tytuł załącznika
1	Opis przedmiotu zamówienia
2	Wymagania techniczne
3	Dokumenty potwierdzające reprezentację Zamawiającego
4	Dokumenty potwierdzające reprezentację Wykonawcy
5	Oferta Wykonawcy
6	Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych
7	Wniosek o wyrażenie zgody na zmianę Umowy w trybie §16 Umowy
8	Dane osób upoważnionych do kontaktów przez Strony
9	Wskaźniki Kluczowe
10	Wzór formatki zrealizowanych Usług
11	Wzór zobowiązania do nieujawnienia informacji

- Wykonawca nie może przenieść w całości lub części swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz osoby trzeciej, bez uprzedniej zgody Zamawiającego, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności.
- Wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy wymagają zachowania formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
- W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a w szczególności Ustawa i ustawa Kodeks cywilny.
- Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

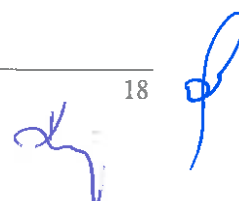
ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Uzgodniono pod względem formalno-prawnym
Adam Darda
Radca prawny
data 14.02.2017, podpis 

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO UMOWY – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

(załącznik nr 1 do SIWZ)



ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY – WARUNKI TECHNICZNE

1. Wykonawca zapewni sprzęt niezbędny do realizacji Usługi: komputer klasy PC, wymagania minimalne: 4 GB Ram; procesor co najmniej Inter Core Duo.
2. Zamawiający umożliwi Wykonawcy korzystanie z systemów obsługowych, w tym:
 - CRM
 - Billing
 - Self-service
 - System work-flow dokumentów
 - System contact center (system dystrybucji połączeń)

Wymaganie dla systemu operacyjnego na stacji roboczej użytkownika aplikacji ENERGA	
Wymagania dla Środowiska Pracy Wykonawcy i jego personelu, które zapewnia Wykonawca:	
System Operacyjny	Warunki/Ograniczenia
Windows 8 64-bit - kompatybilność	Uruchomienie aplikacji w 32 bitowym trybie zgodności, na 64 bitowym systemie operacyjnym. Wsparcie w wersji 8.1.401.
Windows 7 64-bit natywny	Uruchomienie aplikacji w 32 bitowym trybie zgodności, na 64 bitowym systemie operacyjnym.
Inne Wymagane komponenty	Warunki/Ograniczenia
Windows Vista/7/8 + .NET3.5 SP1	
Windows Vista/7/8 + .NET4.5	
Internet Explorer, 8.x lub 9.x, z włączonym trybem zgodności	
Google Chrome	
Firefox: 45+,	
Microsoft Office: 2010, 2013	
Adobe Acrobat Reader	

2. Wykonawca zapewnia telefony certyfikowane przez system GENESYS lub inne równoważne umożliwiające odbieranie połączeń w systemie Zamawiającego.

ZALĄCZNIK NR 3 DO UMOWY – DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE REPREZENTACJĘ ZAMAWIAJĄCEGO

dk
af

dy *dy*

dy *dp*

**UMOWA
POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

ENERGA - OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku, 80-309 Gdańsk, Al. Grunwaldzka 472, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000280916, NIP: 957-096-83-70, REGON: 220418835, o kapitale zakładowym 371 352 000 złotych w całości wpłaconym, reprezentowaną przez:

zwaną dalej „Zamawiającym”

a

_____ reprezentowaną przez:

zwaną dalej „Wykonawcą”

łącznie zwanymi dalej „Stronami”.

MAJĄC NA WZGLĘDZIE, IŻ:

- 1) Zamawiający oraz Wykonawca zawarli umowę o świadczenia usługi outsourcingu usług contact center w oparciu o ustawę Prawo zamówień publicznych, w trybie przetargu ograniczonego (zwaną dalej „Umową”)
- 2) Realizacja Umowy wymaga przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych, którymi administruje Zamawiający;

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. **Umowa** – oznacza umowę o świadczenie outsourcingu usług contact center, o której mowa w preambule niniejszej umowy.
3. **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.);
4. **Dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu art. 6 Ustawy;
5. **Zbiór Danych** – zbiór danych osobowych w rozumieniu art. 7 pkt. 1 Ustawy;
6. **Administrator Danych** – administrator danych osobowych w rozumieniu art. 7 pkt. 4 Ustawy;

7. **System informatyczny** – system informatyczny w rozumieniu art. 7 pkt. 2a Ustawy;
8. **Przetwarzanie danych** – przetwarzanie w rozumieniu art. 7 pkt. 2 Ustawy;
9. **Integralność danych** – integralność w rozumieniu § 2 pkt. 8 Rozporządzenia;
10. **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 Zamawiającego danych osobowych.

§ 2

Wykonanie niniejszej umowy

1. Zamawiający posiada status administratora danych osobowych wobec następujących zbiorów danych osobowych:
 - a. Klienci
2. Zamawiający niniejszym powierza dalej przetwarzanie, a Wykonawca przyjmuje do przetwarzania dane osobowe, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu. Strony ustalają następujący zakres powierzenia danych osobowych:
 - a. imię i nazwisko,
 - b. numer PESEL,
 - c. adres e-mail,
 - d. adres punktu poboru energii,
 - e. adres korespondencyjny,
 - f. numer telefonu,
 - g. dane pełnomocnika,
 - h. dane rozliczeniowe,
 - i. dane pomiarowe.
3. Strony postanawiają, że celem przetwarzania ww. danych jest wyłącznie realizacja Umowy, a w szczególności:
 - a. obsługa Klientów, którzy zawarli umowę kompleksową z Energa Obrót SA,
 - b. obsługa Klientów, którzy zawarli umowę sprzedażową z Energa Obrót SA,
 - c. sprzedaż produktów Zamawiającego.
4. Wykonawca nie może powierzyć przetwarzania danych osobowych, objętych niniejszą umową innej osobie lub podmiotowi bez uprzedniej, wyrażonej pod rygorem nieważności na piśmie zgody Zamawiającego. 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.
5. Udostępnienie przez Wykonawcę danych osobowych, które zostały mu powierzone na podstawie niniejszej umowy osobom trzecim wymaga każdorazowo uprzedniej zgody Zamawiającego 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 Zamawiającego 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 Zamawiającego, 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 Zamawiającego oraz niezwłocznego poinformowania Zamawiającego 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 Zamawiającemu 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 Zamawiającego w zakresie prawidłowości wykonania przez Wykonawcę obowiązków dotyczących zabezpieczenia powierzonych mu na podstawie niniejszej Umowy danych osobowych.
2. Upoważniony przedstawiciel Zamawiającego ma prawo dokonywania kontroli Wykonawcy w zakresie realizacji obowiązku ochrony danych, wynikającego z niniejszej Umowy, Ustawy oraz Rozporządzenia.
3. Zamawiający 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, Zamawiający może przekazać Wykonawca 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 szczególności administracyjnym lub sądowym,

dotyczącym przetwarzanych w związku z niniejszą Umową, danych osobowych. Strony informują się również 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 Zamawiający danych zamierza uczestniczyć w postępowaniach, kontrolach i inspekcjach, o których mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązana jest umożliwić uczestnictwo w takich działaniach.
3. W przypadku naruszenia przepisów Ustawy lub postanowień niniejszej umowy przez Wykonawca, w następstwie czego Zamawiający zostanie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub ukarana grzywną, prawomocnym wyrokiem lub decyzją właściwego organu, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zwrócenia równowartości odszkodowania lub innych płatności poniesionych przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zmawiającego o wszelkich przypadkach naruszenia bezpieczeństwa powierzonych do przetwarzania danych osobowych lub o ich niewłaściwym użyciu.

§ 6

Obowiązanie niniejszej umowy

Niniejsza umowa zostaje zawarta na czas realizacji celów wskazanych w Preambule oraz w § 2 ust. 3 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 niniejszej umowy:

Przedstawiciel Zamawiającego:

A. Telefon: _____

B. E-mail: _____

Przedstawiciel Wykonawcy:

A. Telefon: _____

B. E-mail: _____

3. Zmiana przedstawiciela, numer telefonu i adresu e-mail nie stanowi zmiany Umowy i jest skuteczna z chwilą powiadomienia drugiej Strony o dokonanej zmianie. Uzgodnienia i decyzje przedstawicieli, o których mowa w niniejszym ust. 2 powyżej będą wiążące dla Stron, tak długo jak nie zmieniają postanowień Umowy.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie zastosowanie mają przepisy polskiego prawa w szczególności ustawy kodeks cywilny oraz Ustawy i Rozporządzenia.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają dla swojej ważności formy pisemnego aneksu. Zamawiający przewiduje zmianę niniejszej umowy w przypadku zaistnienia konieczności powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych, innych niż wskazanych w niniejszej umowie, a także w przypadku konieczności ograniczenia zakresu powierzenia przetwarzanych danych osobowych.

3. Wszelkie spory wynikłe w związku z wykonaniem niniejszej umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu właściwego dla siedziby pozwanego.
4. Niniejszą umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający

Wykonawca

ZAŁĄCZNIK NR 7 DO UMOWY – WNIOSEK O WYRAŻENIE ZGODY NA ZMIANĘ UMOWY W TRYBIE § 16 UMOWY

[Od:]

Dane składającego

[Do:]

Wniosek o dokonanie zmiany w umowie

dotyczy: Umowy o świadczenie outsourcingu usług Contact Center
(nr zamówienia: ZP/01/EOB-DORM/2017)

Niniejszym na podstawie § 16 ust. _____ umowy zawartej w dniu _____ (nr zamówienia ZP/01/EOB-DORM/2017), wnoszę o dokonanie zmiany treści umowy w poniższym zakresie:

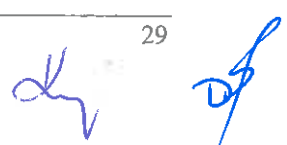
ZAŁĄCZNIK NR 8 DO UMOWY – DANE OSÓB UPOWAŻNIONYCH DO KONTAKTÓW PRZEZ STRONY (WZÓR)

Dane składającego

dotyczy: Umowy o świadczenie usług outsourcingu usług Contact Center
(nr zamówienia: ZP/01/EOB-DORM/2017)

Niniejszym oświadczam, iż w imieniu _____ osobami upoważnionymi do kontaktów z _____ (na podstawie § 6 Umowy), przy wykorzystaniu udostępnionych poniżej kanałów komunikacji, są następujące osoby:

Dane Koordynatora	Funkcja w Podmiocie	Dane kontaktowe	Zakres upoważnienia



i. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy załącznik do umowy zawartej w ramach postępowania nr: (zwana dalej: „Umowa”), stanowiący jej integralną część, reguluje zasady wykonywania Usług przez Wykonawcę i konsekwencje ich naruszenia.
2. W szczególności niniejszy załącznik określa Wskaźniki Kluczowe dla realizowanych w ramach Umowy Usług.
3. Ilekroć w niniejszym załączniku przewidziano obniżenie wynagrodzenia Wykonawcy, obniżenie nastąpi oddzielnie dla każdej z przyczyn.
4. Jeżeli Wykonawca nie będzie mógł realizować przedmiotu zamówienia z powodu awarii systemów Zamawiającego trwającej jednorazowo powyżej 60 minut dziennie lub kilku awarii trwających łącznie 60 minut dziennie, wówczas Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za utrzymanie gotowości do świadczenia usług w wysokości 4,00 PLN netto za każde rozpoczęte 15 minut gotowości do pracy każdego konsultanta znajdującego się w tym czasie w lokalizacji objętej awarią.
5. Definicje poszczególnych rodzajów Wskaźników Kluczowych:
 - a) **Monitoring** – kontrola jakościowa przeprowadzonej rozmowy telefonicznej lub odpowiedzi mailowej do Klienta pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących procedur, wytycznych i standardów obsługi Klienta na formularzu oceny przygotowanym przez Zamawiającego.
 - Wykonawca ma obowiązek zweryfikowania i poddania ocenie taką ilość rozmów i maili jaką wskazał w ofercie, tj rozmów oraz maili.
 - Próbką do weryfikacji jest wybierana losowo przez Zamawiającego.
 - Wykonawca prowadzi kontrolę na formularzu przygotowanym przez Zamawiającego, zaś ocena każdej zweryfikowanej rozmowy telefonicznej lub odpowiedzi mailowej odbywa się w skali od 0 do 100%. Wynik Monitoringu to średnia wyników procentowych uzyskanych w ewaluacji zweryfikowanych przez Wykonawcę rozmów telefonicznych i maili.
 - Wykonawca przedstawia Zamawiającemu wyniki w trybie tygodniowym.
 - Zamawiający kontroluje minimum 100 rozmów oraz minimum 100 maili z próbki skontrolowanej przez Wykonawcę, a jeśli liczba ta jest mniejsza, kontroli podlegają wszystkie rozmowy oraz maile zweryfikowane przez Wykonawcę oraz dodatkowe, spoza tej ilości, tak, by suma zweryfikowanych miesięcznie rozmów oraz maili nie była mniejsza niż 100 dla każdego procesu. Zamawiający ocenia w skali od 0 do 100% rozmowy telefoniczne lub odpowiedzi mailowe, zaś wynik kontroli Zamawiającego to średnia wyników procentowych uzyskanych w ewaluacji poszczególnych rozmów telefonicznych i maili.
 - Dopuszczalna różnica między wynikiem monitoringu Zamawiającego i Wykonawcy to nie więcej niż 5 punktów procentowych. W przypadku przekroczenia tej różnicy, za miesięczny wynik Wskaźnika Kluczowego Monitoringu uznaje się wynik Zamawiającego. W przeciwnym wypadku (różnica do 5 punktów procentowych) uznaje się wynik Wykonawcy.
 - Ostateczny wynik monitoringu podsumowujący pracę miesięczną określany jest przez Strony w zgodzie z punktem poprzednim, do 8. dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, którego dotyczy wynik.

- b) **Badanie Tajemniczego Klienta** – badanie jakościowe przeprowadzonej rozmowy telefonicznej lub odpowiedzi mailowej do Klienta pod kątem merytoryki i zastosowania obowiązujących standardów obsługi Klienta przez firmę zewnętrzną polegająca na wcieleniu się audytora (tajemniczego klienta) w rolę zwykłego klienta; wskaźnik mierzony jako wynik procentowy prawidłowości obsłużenia sprawy na próbie rozmów telefonicznych/maili. Ze względu na specyfikę badania rozliczenie może nastąpić do 3 miesięcy wstecz. Wynik tego badania to średnia wyników procentowych prawidłowości z wszystkich rozmów telefonicznych/maili, które podlegały w danym okresie rozliczeniowym próbie.
- c) **Odrzucone Konsultacje** – pytania i zlecenia, wysłane przez konsultanta realizującego sprawę mailową skierowane do komórki merytorycznej odrzucone zasadnie ze względu na skierowanie sprawy do niewłaściwej komórki lub niezgodnie z obowiązującymi procedurami i procesami; wskaźnik obliczony jest jako stosunek liczby odrzuconych konsultacji w stosunku do liczby wszystkich wysłanych konsultacji. Zasadność odrzuceń weryfikowana jest przez Wykonawcę, a następnie przez Zamawiającego.
- d) **Nieuzasadnione Transfery** – połączenia telefoniczne przekazane przez Wykonawcę do realizacji Zamawiającego niezgodnie z obowiązującymi procedurami i procesami; wskaźnik obliczony jest jako stosunek liczby nieuzasadnionych przekazanych połączeń telefonicznych w stosunku do liczby wszystkich przekazanych połączeń telefonicznych.
- e) **FTR - First Time Resolution** – średnia liczba spraw Klientów obsłużonych podczas pierwszego kontaktu (sprawa załatwiona zgodnie z procedurami i standardami obsługi, po obsłużeniu której klient nie skontaktował się ponownie z winy konsultanta obsługującego zgłoszenie). Weryfikowanie zasadności na próbie 5 % wszystkich ponownych kontaktów (dla spraw mailowych). Wskaźnik obliczony jako stosunek liczby spraw Klientów obsłużonych podczas pierwszego kontaktu w stosunku do liczby wszystkich weryfikowanych kontaktów.
- f) **Terminowość Obsługi Korespondencji** – realizacja korespondencji mailowej przychodzącej w ciągu 2 dni roboczych od daty wpływu na kolejkę Wykonawcy (poprzez realizację korespondencji Zamawiający rozumie udzielenie Klientowi poprawnej merytorycznie i wyczerpującej odpowiedzi lub przekazanie sprawy do właściwej komórki Zamawiającego w celu uzyskania informacji i opinii). Wskaźnik obliczony jako stosunek liczby terminowo zrealizowanej korespondencji w rozumieniu zdania poprzedzającego w stosunku do ogólnej liczby korespondencji, która wpłynęła na kolejkę Wykonawcy.
- g) **Odbieralność Miesięczna** – liczba odebranych połączeń telefonicznych w stosunku do wszystkich połączeń telefonicznych skierowanych do Zamawiającego w miesiącu; do kalkulacji przyjmowane są połączenia, w których Klient po odsłuchaniu komunikatu w systemie IVR zdecydował się na połączenie z Konsultantem.
- h) **Odbieralność Dzienna** – liczba odebranych połączeń telefonicznych w stosunku do wszystkich połączeń telefonicznych skierowanych do Zamawiającego, w okresie jednego dnia pracy (do kalkulacji przyjmowane są połączenia, w których Klient po odsłuchaniu komunikatu w systemie IVR zdecydował się na połączenie z Konsultantem).
- i) **Odbieralność Do 20 sekund** – liczba odebranych połączeń telefonicznych skierowanych do Zamawiającego jaka zostanie odebranych w ciągu 20 sekund od momentu rozpoczęcia oczekiwania Klienta na odebranie połączenia przez Konsultanta (po przejściu automatycznych zapowiedzi IVR)
- j) **Konwersja Obsługa-Sprzedaż** – liczba połączeń przekazanych do obsługi sprzedażowej (przełączenie klienta do infolinii sprzedażowej lub umówienie na kontakt zwrotny) w stosunku do wszystkich odebranych połączeń telefonicznych.

Wszystkie Wskaźniki Kluczowe rozliczane są w trybie miesięcznym (miesiąc kalendarzowy).

Zamawiający zastrzega możliwość jednostronnego wprowadzenia innego, aniżeli 1 z w/w sposobów (metod) weryfikacji spełnienia przez Wykonawcę danego Wskaźnika Kluczowego, a także rezygnację w danym okresie rozliczeniowym z rozliczania Wskaźników Kluczowych w Umowie przewidzianych, na co Wykonawca wyraża zgodę. O zastosowaniu innego sposobu (metody) weryfikacji spełnienia Wskaźnika Kluczowego, a także o rezygnacji z niego Zamawiający uprzedza na

piśmie Wykonawcę z jednomiesięcznym wyprzedzeniem. Zmiana lub rezygnacja nie wymaga aneksu do Umowy. W przypadku rezygnacji przez Zamawiającego z rozliczenia w danym okresie rozliczeniowym danego Wskaźnika Kluczowego, uważa się, że został on przez Wykonawcę spełniony w tym okresie rozliczeniowym.

II. Obsługa korespondencji

Wskaźniki Kluczowe dotyczące terminowości:

1. **Terminowość Obsługi korespondencji** - co najmniej 90% korespondencji, która została skierowana do Wykonawcy w danym okresie rozliczeniowym powinna być zrealizowana w 2 dni robocze (nie wliczając sobót, niedziel i świąt) od daty wpływu na kolejkę Wykonawcy (Wskaźnik Kluczowy). Poprzez realizację korespondencji w kontekście tego wskaźnika Zamawiający rozumie udzielenie Klientowi poprawnej merytorycznie i wyczerpującej odpowiedzi lub przekazanie sprawy do właściwej komórki Zamawiającego w celu uzyskania informacji i opinii. W przypadku naruszenia wskaźnika następuje obniżenie wynagrodzenia o 10% netto. Niezależnie od prawa do obniżenia wynagrodzenia wobec naruszenia niniejszego Wskaźnika Kluczowego, w przypadku niezrealizowania (nieobsłużenia) korespondencji przed upływem 4 dni roboczych, Wykonawcy nie jest należne wynagrodzenie za obsłużoną po upływie tego terminu wiadomość (korespondencję elektroniczną), co nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku jej obsłużenia oraz naprawienia szkody wyrządzonej wskutek nieterminowego obsłużenia korespondencji. Wskaźnik krytyczny wynosi 60%.
2. **Dzienna realizacja korespondencji** powinna wynosić min. 70% korespondencji, która została skierowana do Wykonawcy danego dnia powinna być zrealizowana tego samego dnia (poprzez realizację korespondencji w kontekście tego Wskaźnika Kluczowego Zamawiający rozumie udzielenie Klientowi poprawnej merytorycznie i wyczerpującej odpowiedzi lub przekazanie sprawy do właściwej komórki Zamawiającego w celu uzyskania informacji i opinii). Naruszenie tego wskaźnika nie uprawnia do odrębnego obniżenia wynagrodzenia, niemniej jednak ma znaczenie dla oceny ewentualnego prawa Wykonawcy do uzyskania premii rocznej.

Wskaźniki Kluczowe dotyczące jakości:

3. W przypadku naruszenia poniższych Wskaźników Kluczowych dotyczących jakości, Zamawiający obniży Wykonawcy przewidziane w Umowie wynagrodzenie za obsługę korespondencji, zgodnie z poniższym schematem:
 - a) **Wskaźnik monitoringu (Monitoring)** powinien wynosić nie mniej niż 90% (Wskaźnik Kluczowy). W przypadku naruszenia wskaźnika następuje obniżenie wynagrodzenia o 10% netto. Wskaźnik krytyczny wynosi 75%.
 - b) **FTR (First Time Resolution)** powinien wynosić nie mniej niż 90% (Wskaźnik Kluczowy). W przypadku naruszenia wskaźnika następuje obniżenie wynagrodzenia o 10% netto. Wskaźnik krytyczny wynosi 70%.
 - c) **Odrzucone Konsultacje** powinny wynosić nie więcej niż 3% (Wskaźnik Kluczowy) W przypadku naruszenia wskaźnika następuje obniżenie wynagrodzenia o 10% netto. Wskaźnik krytyczny wynosi 10%.
 - d) **Badanie Tajemniczego Klienta** powinno wynosić co najmniej 90% (Wskaźnik Kluczowy). W przypadku naruszenia wskaźnika następuje obniżenie wynagrodzenia o 10% netto. Wskaźnik krytyczny wynosi 75%.

III. Obsługa połączeń przychodzących (Infolinia)

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Usługi obsługi połączeń przychodzących (infolinia) osiągając następujące Kluczowe Wskaźniki, za których naruszenie Zamawiający obniży Wykonawcy przewidziane w Umowie wynagrodzenie za obsługę telefoniczną (infolinia), zgodnie z poniższym schematem

1. **Odbieralność Miesięczna** powinna wynosić nie mniej niż 93% (Wskaźnik Kluczowy). W przypadku niespełnienia wskaźnika Odbieralności Miesięcznej, wynagrodzenie będzie pomniejszone w następujący sposób:

Przedział procentowy	Zmniejszenie wynagrodzenia netto
92,99 % - 85 %	o 5 % netto całości wynagrodzenia za okres rozliczeniowy
84,99 % - 80 %	o 7 % netto całości wynagrodzenia za okres rozliczeniowy
79,99 % - 75 %	o 10 % netto całości wynagrodzenia za okres rozliczeniowy
74,99 % - 70 %	o 10 % netto całości wynagrodzenia + dodatkowa bonifikata 2800 zł netto za każdy pełny procent poniżej 75 % Wskaźnika Odbieralności
mniej niż 70,00 %	o 10 % netto całości wynagrodzenia plus dodatkowo bonifikata 4000 zł netto za każdy pełny procent poniżej 70 % Wskaźnika Odbieralności

Wskaźnik krytyczny wynosi 75%.

2. **Odbieralność Dzienna** powinna wynosić nie mniej niż 90% (Wskaźnik Kluczowy). W przypadku niespełnienia wskaźnika Odbieralności Diennej, wynagrodzenie miesięczne będzie pomniejszone w następujący sposób:

Przedział procentowy	Zmniejszenie wynagrodzenia netto
89,99 % - 85 %	o 3 % netto wynagrodzenia za dany dzień
84,99 % - 80 %	o 5 % netto wynagrodzenia za dany dzień
79,99 % - 75 %	o 10 % netto wynagrodzenia za dany dzień
74,99 % - 70 %	o 10 % netto wynagrodzenia za dany dzień + dodatkowa bonifikata 100 zł netto za każdy pełny procent poniżej 75 % Wskaźnika Odbieralności Diennej
mniej niż 70,00 %	o 10 % netto wynagrodzenia za dany dzień + dodatkowo bonifikata 300 zł netto za każdy pełny procent poniżej 70 % Wskaźnika Odbieralności Diennej

Wynagrodzenie za dany dzień jest iloczynem liczby połączeń odebranych w danym dniu i stawki za odebrane połączenie zgodnie z Umową.

3. W sytuacji, gdy wskaźniki Odbieralności Miesięcznej i Diennej (punkt III, 1 i 2) nie zostaną zachowane w danym okresie rozliczeniowym, to wynagrodzenie będzie pomniejszone zgodnie z zasadami obniżania wynagrodzenia za niespełnienie wskaźnika Odbieralności Miesięcznej (punkt III, 1).
4. **Odbieralność Do 20 sekund** powinna wynosić nie mniej niż 70% (Wskaźnik Kluczowy). W przypadku niespełnienia wskaźnika Odbieralności Do 20 sekund Zamawiający pomniejszy wartość wypłacanego miesięcznego wynagrodzenia należnego zgodnie z Umową Wykonawcy o 5% netto, chyba, że wyłączną winę za to ponosi Zamawiający.
5. **Wskaźnik monitoringu (Monitoring)** powinien wynosić nie mniej niż 90% (Wskaźnik Kluczowy). W przypadku niespełnienia wskaźnika Monitoringu Zamawiający pomniejszy wartość wypłacanego miesięcznego wynagrodzenia należnego zgodnie z Umową Wykonawcy o 10% netto, chyba, że wyłączną winę za to ponosi Zamawiający.

Wynagrodzenie Wykonawcy może być pomniejszane za okresy rozliczeniowe do 3 miesięcy kalendarzowych wstecz i dotyczyć może jedynie wynagrodzenia za obsługę I linii infolinii. Wskaźnik krytyczny wynosi 75%.

6. **Badanie Tajemniczego Klienta** powinno wynosić co najmniej 90% (Wskaźnik Kluczowy). W przypadku naruszenia wskaźnika następuje obniżenie wynagrodzenia o 10% netto. Wskaźnik krytyczny wynosi 75%.
7. **FTR (First Time Resolution)** powinien wynosić nie mniej niż 90% (Wskaźnik Kluczowy). W przypadku naruszenia wskaźnika następuje obniżenie wynagrodzenia o 10% netto. Wskaźnik krytyczny wynosi 70%.
8. **Nieuzasadnione Transfery** powinny wynosić nie więcej niż 2% (Wskaźnik Kluczowy). Transfery wykraczające ponad ustanowiony limit nie są uwzględniane w wynagrodzeniu Wykonawcy.
9. **Konwersja Obsługa-Sprzedaż**- wskaźnik przekazywany jest Wykonawcy nie później niż do 5-tego dnia każdego kwartału realizacji Usług jako obowiązujący na ten kwartał (Wskaźnik Kluczowy), przy czym wskaźnik kluczowy nigdy nie może być wyższy niż 20 %. W przypadku niespełnienia wskaźnika Zamawiający pomniejszy wartość wypłacanego miesięcznego wynagrodzenia należnego zgodnie z Umową Wykonawcy o 5% netto, chyba, że wyłączną winę za to ponosi Zamawiający.
10. Jeżeli z powodu działania Zamawiającego lub innych nieprzewidzianych zdarzeń dzienna ilość zapytań skierowanych do Wykonawcy wzrośnie znacznie (tj. przewyższając o 20% średnią z ostatnich 3 miesięcy kalendarzowych), Zamawiający nie uwzględni tych dni w wartościach średnich wymienionych w punktach III. 1,2,4. Obniżenie mogą wprowadzić również Koordynator Zamawiającego.

ZALĄCZNIK NR 10 DO UMOWY – WZÓR FORMATKI ZREALIZOWANYCH USŁUG

Miesiąc rozliczeniowy: _____

Dla procesu obsługi telefonicznej:

• Liczba telefonów skierowanych:
• Liczba telefonów odebranych:
• Odbieralność Miesięczna:
• Odbieralność Dzienna:
• Odbieralność do 20 sekund:
• Liczba transferów:
• Liczba transferów niezasadnych:
• Procent transferów nieuzasadnionych:
• Monitoring:
• Konwersja Obsługa-Sprzedaż:
• FTR:
• Tajemniczy Klient:

Wynagrodzenie miesięczne:

Dla procesu obsługi korespondencji:

Liczba zrealizowanych spraw:
Wskaźnik terminowości:
Wskaźniki jakościowe:
▫ Monitoring:
▫ FTR:
▫ Odrzucone konsultacje:
▫ Badanie Tajemniczego Klienta:

Wynagrodzenie miesięczne:

ZALĄCZNIK NR 11 DO UMOWY – WZÓR ZOBOWIĄZANIA DO NIEUJAWNIANIA INFORMACJI

....., dnia
(miejscowość)

.....
Imię i nazwisko

.....
Adres zamieszkania

.....
Miejsce zatrudnienia

Zobowiązanie

do nieujawniania informacji stanowiących tajemnicę służbową i/lub tajemnicę przedsiębiorstwa (podstawa prawna art.11 Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Dz.U. z 2003r, Nr 153 poz.1503 z późniejszymi zmianami)

Ja niżej podpisana/y
potwierdzam, iż przed dopuszczeniem mnie do pracy zostałam/em poinstruowana/y o zasadach ochrony informacji w ENERGA – OBRÓT SA. Zobowiązuję się nie naruszać zasad ochrony informacji, w tym szczególnie nie kopiować, rozpowszechniać i ujawniać osobom nieuprawnionym informacji dot. uzyskanych w jakikolwiek sposób w trakcie realizacji umowy na świadczenie usług na rzecz wskazanej powyżej Spółki.

Ponadto oświadczam, iż jestem świadoma/y odpowiedzialności karnej związanej z nieupoważnionym ujawnieniem powyższych informacji zgodnie z art.266§1 i 2 Kodeksu karnego.

.....
data i czytelny podpis

