

Umowa nr

zawarta w dniu 2021 r. w Wieliczce, pomiędzy:

Polską Organizacją Turystyczną

z siedzibą w Warszawie (01-171) przy ul. Młynarskiej 42,
posiadającą numer NIP: 5252150196, REGON: 016213775

adres do korespondencji:

Departament Polskiego Bonu Turystycznego
ul. Janińska 32, 32-020 Wieliczka

reprezentowaną

przez:

zwaną dalej „**Zamawiającym**”

a

...

reprezentowanym przez:

...

zwanym dalej „**Wykonawcą**”,

zwanymi dalej również „**Stroną**” lub „**Stronami**” umowy, zwanej dalej „**Umową**”.

§ 1.

1. Przedmiotem Umowy jest:

- 1) obsługa bezpłatnej dla dzwoniącego infolinii telefonicznej związanej z działalnością prowadzoną przez Zamawiającego;
- 2) zapewnienie zespołu osobowego oraz niezbędnej infrastruktury technicznej przewidzianej do świadczenia obsługi infolinii telefonicznej,
- zgodnie Szczegółowym Opisem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy oraz ofertą Wykonawcy z dnia, stanowiącą załącznik nr 2 do Umowy.

2. Usługa infolinii będzie świadczona od ... r. do 30.04.2023 r.

3. Wykonawca zapewni infrastrukturę techniczną, o której mowa w ust. 1 pkt 2 najpóźniej na 2 dni przed rozpoczęciem świadczenia obsługi infolinii, o czym powiadomi Zamawiającego.

4. Rozpoczęcie świadczenia obsługi infolinii telefonicznej nastąpi w dniu r. o godz. 8:00.

5. Świadczenie usług, o których mowa w ust. 1, będzie realizowane przez Wykonawcę w godzinach od 8:00 do 16:00, od poniedziałku do piątku, w dni robocze.

6. Wykonawca we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu Umowy zapewni infrastrukturę techniczną, tj. pomieszczenie i sprzęt do świadczenia obsługi infolinii telefonicznej, a także wykona prace i nakłady związane z dostarczeniem, montażem, instalacją lub wymianą urządzeń zapewnianych przez Wykonawcę a niezbędnych do realizacji Umowy.

7. Strony uzgadniają, że Wykonawca będzie realizował czynności składające się na przedmiot Umowy w swoich contact center (biurach), a także w trybie pracy zdalnej, przy zachowaniu środków bezpieczeństwa uzgodnionych przez Strony, w szczególności przy wykorzystaniu technologii VPN.
8. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usług w zakresie obsługi infolinii z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie i terminowo, a także do przestrzegania obowiązującego prawa i do dbałości o interesy Zamawiającego. Wszystkie prace i nakłady związane z dostarczeniem, montażem, instalacją urządzeń zapewniających właściwą realizację umowy stanowić będą koszty Wykonawcy w ramach wynagrodzenia, przysługującego Wykonawcy w każdym okresie rozliczeniowym.
9. Ocena efektów pracy infolinii, o której mowa w ust. 1 pkt 1 nastąpi na podstawie ustaleń dokonanych przez Zamawiającego, w szczególności skarg i wniosków przekazywanych przez strony postępowań prowadzonych przez Zamawiającego.

§ 2.

1. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi, o której mowa w § 1 ust. 1 z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia jej w czasie nie dłuższym niż 1 godziny od momentu jej wystąpienia lub zgłoszenia jej przez Zamawiającego.
2. Wykonawca niezwłocznie po wystąpieniu przerwy poinformuje o tym Zamawiającego emailem na adresy określone w § 11 ust. 1 pkt 1, podając wstępnie przyczyny awarii oraz jeśli to możliwe przewidywany czas jej usunięcia.
3. Zgłaszanie przerwy w świadczeniu usługi przez Zamawiającego odbywać się będzie telefonicznie za pomocą telefonu stacjonarnego lub komórkowego lub pocztą elektroniczną, a jej przyjęcie potwierdzone będzie przez Wykonawcę pocztą elektroniczną w ciągu 1 godziny od chwili otrzymania zgłoszenia na numery i adresy określone w § 11 ust. 1 pkt 2. Wykonawca niezwłocznie po przywróceniu usługi poinformuje o tym Zamawiającego emailem, podając przyczyny przerwy w świadczeniu usługi.

§ 3.

1. Zamawiający zastrzega prawo weryfikacji wiedzy konsultantów w zakresie przedmiotu Umowy, o którym mowa § 1 ust. 1, poprzez telefoniczne sprawdzenie przez pracownika Zamawiającego poprawności udzielanych informacji.
2. Zamawiający przeprowadzi szkolenie konsultantów Wykonawcy, w terminach uzgodnionych pomiędzy stronami.
3. Wszelkie koszty związane z pobytem osób uczestniczących w szkoleniu, w tym koszty przejazdów, wyżywienia oraz zakwaterowania pokrywa Wykonawca.
4. Zamawiający szacuje długość szkolenia maksymalnie do 2 dni po 8 godzin. Zamawiający dopuszcza w trakcie realizacji umowy szkolenia w formie zdalnej wideokonferencji.

§ 4.

Wykonawca zapewni utrzymanie dostępności obsługi infolinii telefonicznej od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni wolnych od pracy i świąt, w godzinach 8.00 – 16.00, w szczególności poprzez:

- 1) zapewnienie nadzoru technicznego nad obsługą infolinii telefonicznej, przez co należy rozumieć, że Wykonawca we własnym zakresie zapewni sprzęt do obsługi infolinii oraz jego pełną obsługę techniczną, usuwanie awarii używanego przez Wykonawcę sprzętu, a także będzie ponosić wszelkie koszty dotyczące funkcjonowania serwisu i napraw;
- 2) zapewnienie nadzoru merytorycznego nad obsługą infolinii telefonicznej, przez co należy rozumieć, że Wykonawca we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i

aktualnych odpowiedzi przez konsultantów na pytania zadawane telefonicznie zgodnie z treścią informacji przekazanych Wykonawcy przez Zamawiającego, w szczególności w trakcie szkoleń;

- 3) odtwarzanie komunikatu głosowego informującego o godzinach pracy infolinii po godzinach pracy (tj. w godzinach 16.00 - 8.00). Treść komunikatu głosowego zostanie przekazana Wykonawcy po zawarciu umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia. Komunikat może odsyłać do treści strony internetowej.
- 4) odtwarzanie komunikatu głosowego w zakresie wynikającym z obowiązku informacyjnego, zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, zgodnie z treścią przekazaną przez Zamawiającego.
- 5) nagrywanie i archiwizowanie rozmów przez Wykonawcę systematycznie przez cały okres obowiązywania umowy oraz udostępnianie Zamawiającemu na każde jego żądanie, w wersji elektronicznej, w ustalonym przez Zamawiającego formacie, w terminie do 24 godzin w dni funkcjonowania infolinii, licząc od daty i godziny otrzymania takiego wniosku od Zamawiającego, w formie pisemnego skryptu lub w zapisie dźwiękowym za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nagrania będą przechowywane przez Wykonawcę przez okres trwania umowy, a po jej zakończeniu zostaną przekazane Zamawiającemu oraz trwale i skutecznie usunięte z zasobów Wykonawcy.
- 6) Wykonawca zapewni statystyki w zakresie:
 - a) rejestru połączeń przychodzących,
 - b) rejestru nieodebranych połączeń,
 - c) rejestru przepełnień na linii,
 - d) zestawień ilościowych:
 - czasu oczekiwania na połączenie,
 - czasu trwania rozmowy,
 - liczby połączeń przychodzących,
 - liczby połączeń odrzuconych z powodu zbyt długiej kolejki,
 - liczby połączeń odebranych,
 - liczby połączeń porzuconych przez rozmówców,
 - liczby połączeń nieodebranych,
 - Liczby połączeń wchodzących w kolejkę.

Statystyki będą udostępniane Zamawiającemu zgodnie z pkt 7) lit. a) poniżej lub na wezwanie Zamawiającego. Częstotliwość będzie ustalana z Zamawiającym mailowo.

- 7) Wykonawca zapewni raporty dzienne dotyczące statystyk oraz zagadnień oraz/lub problemów poruszanych podczas rozmów. Raporty będą dostarczane w następujący sposób:
 - a) raporty liczbowe (tj. statystyki, o których mowa w pkt. 6), będą dostarczane po każdym dniu roboczym, nie później niż do godz. 10:00 kolejnego dnia roboczego. Ustalenia dotyczące częstotliwości raportowania mogą ulec zmianie, po wcześniejszym uzgodnieniu mailowym przez obie Strony.
 - b) raporty dotyczące spraw do weryfikacji przez pracowników POT będą dostarczane w sposób ustalony przez Strony w trakcie wykonywania Umowy (mailowo, poprzez dedykowaną platformę lub w inny sposób), według kryteriów wskazanych przez Zamawiającego (tj. rodzaj spraw i ich opis) na bieżąco w trakcie wykonywanej usługi.

§ 5.

1. Zamawiający przeznacza na sfinansowanie zamówienia kwotę w wysokości zł brutto (słownie: ...).

2. Kwota, o której mowa w ust. 1 składa się z:
 - 1) łącznego wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu wykonania przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1, którego maksymalna wysokość nie przekroczy kwoty zł brutto (słownie:), ustalonego na podstawie wynagrodzenia zgodnie z ofertą Wykonawcy.

Wypłata wynagrodzenia dokonywana będzie po każdym zakończonym miesiącu kalendarzowym na podstawie poszczególnych protokołów odbioru oraz faktur, odpowiednio podpisywanych i wystawianych po zrealizowaniu poszczególnych działań związanych z realizacją umowy z zastrzeżeniem, że Zamawiający będzie każdorazowo ustalał z Wykonawcą możliwość zwiększenia liczby konsultantów, o których mowa w załączniku nr 1 do niniejszej umowy, stanowiącym Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia. Łączne wynagrodzenie nie obejmuje kosztów abonamentu i połączeń, o których mowa w pkt 2;
 - 2) kwoty zabezpieczonej przez Zamawiającego na koszty abonamentu i połączeń ponoszonych przez Wykonawcę w okresie obowiązywania umowy, zgodnie z cenami obowiązującymi u operatora, zadeklarowanymi przez Wykonawcę w ofercie w łącznej wysokości zł brutto. Wykonawca będzie wystawiał faktury na podstawie stosownych faktur wystawionych przez operatora (faktury rozliczeniowe). Zwrot kosztów abonamentu i połączeń nastąpi na podstawie faktury prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę po przedstawieniu bilingów wykonanych rozmów i faktur operatora (faktur rozliczeniowych).
3. Kwoty wskazane w fakturach będą płatne przez Zamawiającego w terminie 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury, na rachunek bankowy Wykonawcy, o nr
4. Wynagrodzenie Wykonawcy, o którym mowa w ust. 2 obejmuje wszelkie koszty niezbędne do prawidłowego i pełnego wykonania przedmiotu Umowy oraz obowiązków wynikających z Umowy, a także wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów.
5. Faktury będą wystawiane przez Wykonawcę po zakończeniu każdego miesiąca świadczenia usługi, z zastrzeżeniem, że faktury dotyczące kosztów abonamentu i połączeń ponoszonych przez Wykonawcę, mogą być wystawiane w innych okresach, jeśli tak wynika z rozliczeń Wykonawcy z operatorem.
6. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Wierzytelności przysługujące Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
8. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy wskazany w ust. 3 jest rachunkiem znajdującym się w elektronicznym wykazie podmiotów prowadzonym od 1 września 2019 r. przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, zgodnie z art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług (dalej: Wykaz); niniejsze postanowienie stosuje się do innych wykazów, które zastąpią Wykaz, a będą obejmować rachunki bankowe podatników podatku od towarów i usług.
9. W przypadku wskazania przez Wykonawcę na fakturze rachunku bankowego nieujawnionego w Wykazie, Zamawiający uprawniony będzie do wstrzymania się z zapłatą do czasu wskazania przez Wykonawcę, dla potrzeb płatności, rachunku bankowego ujawnionego w Wykazie. W takim przypadku, opóźnienie w dokonaniu płatności w terminie określonym w Umowie, powstałe wskutek braku możliwości realizacji przez Zamawiającego płatności na rachunek ujęty w Wykazie, nie stanowi dla Wykonawcy podstawy do żądania od Zamawiającego jakichkolwiek odsetek, jak również innych rekompensat/odszkodowań/roszczeń z tytułu dokonania nieterminowej płatności.

§ 6.

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, w terminie 14 dnia od bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust 2 umowy, w wypadku niewykonania lub nienależytego wykonywania umowy, w szczególności, gdy:
 - 1) Wykonawca przez okres dłuższy niż 24 godziny pracy infolinii w przeciągu jednego tygodnia roboczego (rozumianego jako pięć kolejnych dni roboczych) nie zapewni świadczenia usługi zgodnie z warunkami niniejszej umowy;
 - 2) rozpoczęcie obsługi infolinii ulegnie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy opóźnieniu o okres dłuższy niż 5 dni.
2. Odstąpienie, o którym mowa w ust. 1 wymaga uprzedniego wezwania Wykonawcy do niezwłocznego, nie dłuższego niż 3 dni, usunięcia naruszeń umowy.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 1, Wykonawca może żądać od Zamawiającego wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu faktycznie zrealizowanych usług.
4. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo wypowiedzenia Umowy, ze skutkiem natychmiastowym, z ważnych przyczyn, do których należą w szczególności okoliczności związane z wynikającym ze zmian w przepisach prawa ograniczeniem lub zakończeniem projektu Polski Bon Turystyczny.

§ 7.

1. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn, o których mowa w § 6 ust. 1 umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 15 % wartości maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 Umowy.
2. W przypadku świadczenia usługi w sposób niezgodny z warunkami niniejszej umowy, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 1 % wartości brutto wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 umowy, za każdą pełną godzinę nieprawidłowego świadczenia usługi.
3. W przypadku opóźnienia Wykonawcy w zapewnieniu infrastruktury technicznej, o której mowa w § 1 ust. 1 pkt 2 umowy, Zamawiającemu przysługuje od Wykonawcy kara umowna w wysokości 3% wartości brutto wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 umowy za każdy dzień opóźnienia.
4. W przypadku opóźnienia w usunięciu przez Wykonawcę przyczyn przerwy, o której mowa § 2 ust. 1 umowy Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości 0,1 % wartości brutto wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 umowy, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w stosunku do terminu, o którym mowa w § 2 ust. 1 umowy.
5. Zobowiązanie do zapłaty kary, o której mowa w ust. 4 nie powstanie, jeśli awarie były wynikiem działania siły wyższej albo z przyczyn technicznych za których powstanie winę ponosi podmiot trzeci, do których pojawienia się Wykonawca w żaden sposób nie przyczynił się oraz których pojawieniu się nie mógł zapobiec. W takim przypadku strony będą prowadzić działania, mające na celu jak najszybsze przywrócenie możliwości realizacji umowy przez Wykonawcę.
6. Łączna wysokość kar umownych jest ograniczona do wysokości 25% wartości maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w 5 ust. 2 pkt 1 umowy.
7. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kary umownej z przysługującego wynagrodzenia.
8. W przypadku, gdy szkody powstałe z nienależytego wykonania umowy lub niewykonania umowy przewyższają kary umowne, Zamawiający ma prawo żądać odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 8.

Wykonawca oświadcza, iż w momencie zawierania Umowy nie jest oraz gwarantuje, iż w całym okresie realizacji Umowy nie będzie podmiotem, o którym mowa w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r., poz. 835).

§ 9.

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy informacji poufnych i do nieujawniania ich jakimkolwiek podmiotom z wyjątkiem sytuacji, gdy otrzyma na to pisemną zgodę Zamawiającego lub gdy jest do tego zobowiązany na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Obowiązek zachowania tajemnicy oznacza w szczególności, iż Wykonawca nie będzie przekazywać, ujawniać ani wykorzystywać informacji poufnych w stosunkach z jakąkolwiek osobą trzecią. Obowiązek i zasady zachowania w tajemnicy informacji poufnych, określone w niniejszym paragrafie, pozostają w mocy także po wygaśnięciu Umowy.
2. Przez informacje poufne rozumie się wszelkie informacje, materiały, dokumenty, dostarczone lub udostępnione Wykonawcy przez Zamawiającego, zarówno przed jak i po zawarciu Umowy, lub inne podmioty, w związku z wykonywaniem Umowy, w jakiejkolwiek formie, obejmujące informacje handlowe, techniczne, technologiczne oraz organizacyjne dotyczące Zamawiającego a także informacje związane z działalnością Zamawiającego lub innych podmiotów, a w szczególności wszelkie informacje, dane i materiały, z których treścią Zleceniobiorca zapozna się w związku z realizacją przedmiotu Umowy oraz know-how. Powyższa definicja nie narusza obowiązków i procedur związanych z innymi prawnie chronionymi tajemnicami, przewidzianych w odrębnych przepisach.
3. Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystywania informacji wyłącznie w celu realizacji Umowy.
4. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji:
 - 1) których obowiązek ujawnienia wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, prawomocnego orzeczenia sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej;
 - 2) które są powszechnie dostępne;
 - 3) w których posiadanie Wykonawca wszedł zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa przed dniem zawarcia Umowy;
 - 4) co do których Wykonawca uzyskał uprzednią, pisemną pod rygorem nieważności zgodę Zamawiającego na ich ujawnienie.

§ 10.

Spełniając obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016), zwanego dalej „RODO”, Zamawiający informuje, że:

- 1) dane osobowe osób wskazanych do kontaktu przy realizacji Umowy (np. kontaktów bieżących), są przetwarzane przez Polską Organizację Turystyczną z siedzibą w Warszawie, przy ul. Młynarska 42 (01-171), która pełni funkcję administratora danych,
- 2) w Polskiej Organizacji Turystycznej został powołany inspektor ochrony danych, z którym kontaktować się można pod adresem: dpo@pot.gov.pl,
- 3) dane osobowe osób, o których mowa w pkt 1, są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO w celu związanym z wykonaniem niniejszej Umowy,
- 4) dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom, które mają do nich dostęp na mocy

przepisów prawa, dane mogą zostać również udostępnione podmiotom świadczącym usługi na rzecz administratora – w szczególności w zakresie obsługi IT.

- 5) dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej,
- 6) dane osobowe nie będą służyły do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym do profilowania,
- 7) dane osobowe, o których mowa w pkt 1, będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji Umowy, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa,
- 8) obowiązek podania danych wynika z przepisów prawa w zakresie przetwarzania w celach, o których mowa w pkt 3), podanie danych wynika ze stosunku umownego i jest niezbędne w celu realizacji Umowy,
- 9) osoby, o których mowa w pkt 1) mają prawo do:
 - a) dostępu do danych osobowych Pana/i dotyczących, na podstawie art. 15 RODO,
 - b) sprostowania danych osobowych, na podstawie art. 16 RODO,
 - c) żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych, na podstawie art. 18 RODO, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO,
- 10) osobom, o których mowa w pkt 1) nie przysługuje:
 - a) prawo do usunięcia danych osobowych, w związku z art. 17 ust. 3 lit. b), d) lub e) RODO,
 - b) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO,
 - c) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, o którym mowa w art. 21 RODO, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pana/i danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit c) RODO.
- 11) osobie, o której mowa w pkt 1) przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO. Adres organu nadzorczego: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 5310300, fax. 22 5310301, kancelaria@uodo.gov.pl.

§ 11.

1. Strony wyznaczają następujących przedstawicieli upoważnionych do współpracy przy realizacji umowy:
 - 1) ze strony Zamawiającego:

....., tel., e-mail:

....., tel.:, e-mail:
 - 2) ze strony Wykonawcy:

....., tel., e-mail:

....., tel., e-mail:
2. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy, uzgodnienia dodatkowe i inne postanowienia mające istotny wpływ na wykonanie umowy wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
3. Przewidziana w ust. 2 możliwość dokonania zmian postanowień Umowy obejmuje w szczególności następujące sytuacje:

- 1) zmiany w obowiązujących przepisach prawa lub wejście w życie nowych przepisów prawa w zakresie przedmiotu Umowy;
 - 2) zmiany w organizacji Zamawiającego, wpływających na zakres, sposób lub terminy realizacji przedmiotu Umowy;
 - 3) zmiany podejścia do realizacji wymagań opisanych w SOPZ, jeżeli taka zmiana wynika z nieprzewidzianych i niezależnych od Zamawiającego lub Wykonawcy okoliczności, które wystąpiły w trakcie realizacji przedmiotu Umowy oraz zmiana ta nie powoduje ograniczenia korzyści Zamawiającego;
 - 4) zaistnienie innej okoliczności prawnej, ekonomicznej lub technicznej, skutkującej niemożliwością wykonania lub należytego wykonania przedmiotu Umowy;
 - 5) wystąpienie okoliczności siły wyższej;
 - 6) wyniknięcie rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie Umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej zapisów przez Strony.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mieć będą przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.
 5. Wykonawca nie może, bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, dokonać cesji wiarygodności wynikających z Umowy na osoby trzecie.
 6. W przypadku braku porozumienia Stron, ewentualne spory powstałe w trakcie realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sady powszechne, właściwe dla siedziby Zamawiającego.
 7. *Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, w tym jeden egzemplarz dla Wykonawcy i jeden dla Zamawiającego/Umowę zawarto z zachowaniem elektronicznej formy czynności prawnej i opatrzone kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi. – do wyboru*

Załączniki do umowy:

Załącznik nr 1 - SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 2 - OFERTA WYKONAWCY

Załącznik nr 3 - Umowa powierzenia danych osobowych

Załącznik nr 4 – Wzór protokołu odbioru przedmiotu zamówienia w zakresie kosztu pracy konsultantów

Załącznik nr 5 – Wzór protokołu odbioru przedmiotu zamówienia w zakresie kosztów abonamentu i połączeń

ZAMAWIAJĄCY:

.....

WYKONAWCA:

.....

UMOWA POWIERZENIA

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

zawarta dnia _____ pomiędzy:

.....

zwaną w dalszej części umowy „Podmiotem przetwarzającym”

reprezentowaną przez:

oraz

Polską Organizacją Turystyczną z siedzibą w Warszawie (01-171) przy ul. Młynarskiej 42,

NIP: 525 21 50 196, REGON: 016213775,

adres do korespondencji:

Departament Polskiego Bonu Turystycznego

ul. Janińska 32

32-020 Wieliczka

zwaną w dalszej części umowy „Administratorem danych” lub „Administratorem”

reprezentowaną przez: Annę Salamończyk - Mochel - Wiceprezesa POT, działającą na podstawie

upoważnienia udzielonego przez Prezesa POT

§ 1

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Administrator danych powierza Podmiotowi przetwarzającemu, w trybie art. 28 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”) dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
3. Podmiot przetwarzający oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.

§2

Zakres i cel przetwarzania danych

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał, powierzone na podstawie umowy dane zwykłe oraz dane szczególnych kategorii:
 - a) pracowników administratora
 - b) osób uprawnionych do świadczenia w formie bonu a także ich dzieci
 - c) osób wskazanych w korespondencji lub podczas rozmowy telefonicznej przez osoby uprawnione
 - d) innych osób będących rozmówcamiw postaci:
 - a) imię, nazwisko, stanowisko
 - b) imię, nazwisko, nr PESEL, adres, nr i seria dowodu osobistego, adres email, numer telefonu, sygnatura
 - c) imię, nazwisko, inne podane dobrowolnie
 - d) imię, nazwisko, inne podane dobrowolnie
2. Powierzone przez Administratora dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie w realizacji umowy z dnia nr w zakresie obsługi infolinii telefonicznej.

§3

Obowiązki podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust 3 pkt b Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu.
5. Podmiot przetwarzający po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem zwraca Administratorowi wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.
6. W miarę możliwości Podmiot przetwarzający pomaga Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
7. Podmiot przetwarzający po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je administratorowi w ciągu 24 godzin.

§4

Prawo kontroli

1. Administrator danych zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
2. Administrator danych realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Podmiotu przetwarzającego i z minimum pięciodniowym jego uprzedzeniem.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora danych nie dłuższym niż 7 dni.
4. Podmiot przetwarzający udostępnia Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.

§5

Dalsze powierzenie danych do przetwarzania

1. Podmiot przetwarzający może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Administratora danych.
2. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Administratora danych, chyba że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
3. Podwykonawca, o którym mowa w §5 ust. 1 Umowy winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający w niniejszej Umowie.
4. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Administratora za niewywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.

§ 6

Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora danych o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych określonych w umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w Podmiocie przetwarzającym tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa

Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Administratora danych.

§7

Czas obowiązywania umowy

1. Niniejsza umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia do
2. Każda ze stron może wypowiedzieć niniejszą umowę na warunkach przewidzianych w Umowie zawartej w dniu

§8

Rozwiązanie umowy

1. Administrator danych może rozwiązać niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Podmiot przetwarzający:
 - a) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie;
 - b) przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z umową;
 - c) powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora danych.

§9

Zasady zachowania poufności

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora danych i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”).
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora danych w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy.

§10

Postanowienia końcowe

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze stron.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu cywilnego oraz Rozporządzenia.
3. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej umowy będzie sąd właściwy Administratora danych.

.....
Administrator danych

.....
Podmiot przetwarzający

**Protokół odbioru przedmiotu zamówienia w zakresie kosztu pracy konsultantów
za miesiąc 2023 r.**

1. Polska Organizacja Turystyczna potwierdza niniejszym prawidłowe wykonanie części przedmiotu umowy nr ... /202... za miesiąc 202... r. Wykonawca zrealizował przedmiot zamówienia według poniższej specyfikacji:

Lp.	Nazwa	Liczba	Kwota netto	Kwota brutto
1.	Konsultanci (liczba podstawowa, każdy po 8 h na dzień roboczy)			
2.	Konsultanci (dodatkowi zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego)			

Wartość brutto (zgodnie z umową) przedmiotu zamówienia: zł (słownie: ... 00/100 zł).

Wieliczka, data ...

Przedstawiciel Zamawiającego

.....

Przedstawiciel Wykonawcy

.....

**Protokół odbioru przedmiotu zamówienia w zakresie kosztów abonamentu i połączeń
za miesiąc 2023 r.**

Polska Organizacja Turystyczna potwierdza niniejszym prawidłowe wykonanie części przedmiotu umowy nr ... /202... za miesiąc 202... r. Wykonawca zrealizował przedmiot zamówienia według poniższej specyfikacji:

Lp.	Nazwa	Liczba	Kwota netto	Kwota brutto
1.	Minuty połączenia (stacjonarne)			
2.	Minuty połączenia (komórkowe)			

Wartość brutto (zgodnie z umową) przedmiotu zamówienia: zł (słownie: ... 00/100 zł).

Wieliczka, data ...

Przedstawiciel Zamawiającego

.....

Przedstawiciel Wykonawcy

.....