

Umowa nr \_\_\_\_\_ o świadczenie usług obsługi Infolinii

Niniejsza umowa („Umowa”) zawarta w dniu złożenia ostatniego z podpisów pomiędzy:

„PKP Intercity” Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000296032, NIP: 5262544258, REGON: 017258024, kapitale zakładowym w wysokości 2.492.022.270,00 zł, w całości opłaconym, reprezentowana przez:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

zwaną w dalszej części Umowy „Zamawiającym” lub „PKP IC”,

a

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

reprezentowaną przez:

.....

zwaną dalej „Wykonawcą”,

zwani dalej łącznie „Stronami”, a z osobna „Stroną”.

Umowa zostaje zawarta w wyniku przeprowadzonego przez Zamawiającego postępowania o udzielenie zamówienia sektorowego w trybie przetargu nieograniczonego pn.: „Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.” („Postępowanie”), zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych. Prawa i obowiązki wynikające z Umowy należy interpretować w kontekście całości postępowania będącego podstawą zawarcia Umowy.

## Spis treści:

1. Słownik pojęć stosowanych w Umowie .....	3
2. Przedmiot Umowy .....	4
3. Okres obowiązywania Umowy .....	5
4. Zasady wykonywania Umowy przez Wykonawcę .....	5
5. Sprawozdawczość związana z wykonaniem Umowy przez Wykonawcę .....	8
6. Obowiązki Zamawiającego .....	8
7. Koordynatorzy Stron Umowy .....	9
8. Harmonogram realizacji Umowy .....	10
9. Wynagrodzenie i warunki płatności .....	11
10. Standardy komunikacji z Klientem .....	18
11. Kary umowne .....	19
12. Przenoszenie praw i obowiązków wynikających z Umowy .....	22
13. Korzystanie z podwykonawców .....	23
14. Zachowanie tajemnicy .....	23
15. Dane osobowe .....	25
16. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy .....	25
17. Wypowiedzenie Umowy .....	26
18. Audyt .....	27
19. Prawa własności intelektualnej .....	27
20. Komunikacja Stron Umowy .....	30
21. Klauzula sankcyjna .....	30
22. Postanowienia końcowe .....	29

## 1. SŁOWNIK POJĘĆ STOSOWANYCH W UMOWIE

Terminom określonym w Umowie, Strony nadają poniższe znaczenie:

<b>Awaria</b>	zatrzymanie lub poważne zakłócenie jednego lub wielu środowisk, powodujące zatrzymanie Systemu lub niedziałanie którejkolwiek z jego funkcjonalności.
<b>Awaria systemów Zamawiającego</b>	wystąpienie nieprawidłowości w działaniu systemów, aplikacji lub usług należących do Zamawiającego (np. systemu sprzedaży, aplikacji lub strony internetowej), skutkujące zwiększoną liczbą Zgłoszeń kierowanych na Infolinię.
<b>Baza Wiedzy</b>	ustrukturalizowany zbiór informacji i dokumentów dotyczących sposobów rozwiązywania Zgłoszeń, zawierający zatwierdzone przez Zamawiającego szablony odpowiedzi.
<b>Biura Merytoryczne lub BM</b>	jednostki organizacyjne wydzielone w ramach PKP IC zaangażowane w obsługę Zgłoszeń lub inne jednostki wskazane przez Zamawiającego (w tym również w grupie kapitałowej, której członkiem jest Zamawiający). Wykaz BM ze wskazaniem ich właściwości stanowi Załącznik nr 9 do Umowy.
<b>Dzień roboczy</b>	dzień od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
<b>Etap</b>	to określona część czynności Wykonawcy, składająca się na całość wykonania Umowy, opisana w Harmonogramie.
<b>Infolinia</b>	usługa świadczona przez Wykonawcę na rzecz Klientów (pasażerów) za pośrednictwem kanałów kontaktu (telefonicznego i elektronicznego), realizowana w oparciu o System oraz System IVR, z wykorzystaniem zasobów sprzętowych, informatycznych i osobowych Wykonawcy zgodnie z warunkami opisanymi w OPZ.
<b>Karta Rejestracji Zgłoszeń</b>	element Systemu, za pośrednictwem którego rejestrowane jest Zgłoszenie. Karta częściowo uzupełniana jest automatycznie przez System, częściowo przez Konsultanta. Opis Kart Rejestracji Zgłoszeń dostępny jest w Załączniku nr 3 do OPZ.
<b>Klient</b>	osoba fizyczna przekazująca Zgłoszenie za pośrednictwem dostępnych kanałów kontaktu.
<b>Klient Wewnętrzny</b>	osoby upoważnione przez Zamawiającego (głównie pracownicy Biur Merytorycznych), którzy będą przekazywać zgłoszenia za pośrednictwem dostępnych kanałów kontaktu.
<b>Konsultant</b>	osoba fizyczna związana z Wykonawcą na podstawie stosunku pracy lub innego stosunku prawnego, upoważniona przez Wykonawcę do obsługi Zgłoszeń Klientów.
<b>Koordynatorzy Infolinii</b>	Kierownik Projektu po stronie Wykonawcy i osoby zgodnie z Załącznikiem 14.
<b>Koordynatorzy Umowy</b>	osoby wyznaczone przez Strony do nadzorowania wykonywania Umowy, odpowiedzialne za bieżącą współpracę pomiędzy Stronami. Pierwsi Koordynatorzy Umowy zostali wskazani w Załączniku nr 4 do Umowy.
<b>Okres Rozliczenia Parametru</b>	miesiąc kalendarzowy, w którym wykonywana była Usługa.

<b>OPZ</b>	opis przedmiotu zamówienia stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy.
<b>Poziom Uznanych Reklamacji</b>	wskaźnik określający udział Reklamacji uznanych przez Zamawiającego za zasadne w łącznej liczbie Zgłoszeń przekazanych w danym miesiącu. Uznanie reklamacji następuje po przeprowadzeniu przez Strony postępowania wyjaśniającego. Za uzasadnione uznaje się w szczególności przypadki podania nieprawidłowej informacji lub obsługa Klienta niezgodnie ze Standardami jakości obsługi
<b>PZP</b>	ustawa z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych
<b>Reklamacja</b>	każda ujawniona rozmowa z Klientem lub komunikacja elektroniczna, w której działanie Konsultanta było niezgodne z obowiązującymi procedurami i standardami jakości lub ogólnie przyjętymi zwyczajami. Ujawnienie reklamacji może nastąpić poprzez zgłoszenie zastrzeżeń przez Klienta, a także odsłuch rozmowy w postępowaniu kontrolnym prowadzonym przez Zamawiającego.
<b>Standard jakości obsługi</b>	kryteria jakości pracy, określone w kartach scoringowych oraz standardy wskazane w Księdze Standardów.
<b>System</b>	całość elementów zapewnianego przez Wykonawcę oprogramowania umożliwiającego odbieranie i wykonywanie połączeń, oraz ich nagrywanie, obsługę wiadomości elektronicznych w tym SMS, oraz rejestrację i obsługę wszystkich Zgłoszeń wpływających na Infolinię.
<b>System IVR (System Zapowiedzi Głosowych i Menu)</b>	system realizacji połączeń głosowych przychodzących i wychodzących, umożliwiający interaktywną obsługę połączeń Infolinii (ang. Interactive Voice Response)
<b>Uruchomienie świadczenia usługi</b>	początek świadczenia przez Wykonawcę Usługi w pełnym zakresie (początek wykonywania określonego w Załączniku nr 2 do Umowy Etapu 4), tj. po wykonaniu Wdrożenia. Zakładana data Uruchomienia świadczenia Usługi określona zostanie zgodnie z postanowieniami pkt 8.4 Umowy.
<b>Usługi</b>	kompleksowa obsługa Infolinii realizowana przez Wykonawcę, obejmująca przyjmowanie, rejestrację i obsługę Zgłoszeń Klientów za pośrednictwem kanałów kontaktu, świadczona z wykorzystaniem Systemu oraz jego zasobów technicznych i osobowych, zgodnie z warunkami określonymi w Umowie i OPZ.
<b>Zgłoszenie</b>	kontakt przychodzący lub wychodzący z Klientem obsługiwany przez Konsultanta, w szczególności połączenie telefoniczne, wiadomość elektroniczna, Zgłoszenia OzN. Zgłoszeniem nie jest kontakt obsługiwany przez voicebota. Pełne wymagania odnośnie Zgłoszenia znajdują się w OPZ pkt 1.1. „Obsługa zgłoszeń”.
<b>Zgłoszenie OzN</b>	zgłoszenie dotyczące organizacji pomocy dla osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej podczas podróży. W komunikacji krajowej składane telefonicznie lub poprzez formularz zgłoszeniowy zamieszczony na stronie internetowej Zamawiającego, W komunikacji międzynarodowej poprzez formularz zgłoszeniowy, który następnie jest rejestrowany i uzupełniany przez Konsultanta w dedykowanej aplikacji PRM (Passengers with Reduced Mobility).

## 2. PRZEDMIOT UMOWY

- 2.1 Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Usług, zgodnie z Umową i Załącznikami.

### 3. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY

- 3.1 Umowa obowiązuje do upływu **36 miesięcy** od dnia Uruchomienia świadczenia Usług. Uruchomienie świadczenia Usług nastąpi w terminie do **6 tygodni** od dnia podpisania Umowy.
- 3.2 Zamawiający może, jednokrotnie, najpóźniej do upływu 34 miesiąca od Uruchomienia świadczenia usługi, złożyć oświadczenie o jej przedłużeniu o okres do 6 miesięcy (prawo opcji). W przypadku przedłużenia okresu obowiązywania Umowy w sytuacji opisanej w pkt 3.4, termin złożenia oświadczenia ulega przedłużeniu. Zamawiający może złożyć oświadczenie o skorzystaniu z prawa opcji nie później niż na 2 miesiące przed upływem przedłużonego okresu obowiązywania Umowy.
- 3.3 W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji okres obowiązywania Umowy ulega przedłużeniu o czas wskazany w oświadczeniu Zamawiającego, nie krótszy niż miesiąc. Dla skuteczności takiego oświadczenia, wystarczające jest jego złożenie przez Zamawiającego w formie pisemnej lub elektronicznej (oświadczenie w postaci elektronicznej opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym) i przesłanie go do Koordynatora Wykonawcy. Wynagrodzenie za każdy miesiąc realizacji usługi w ramach prawa opcji będzie ustalane na takich samych zasadach jak wynagrodzenie za realizację zamówienia podstawowego. Realizacja zamówienia objętego prawem opcji następuje na tych samych zasadach i warunkach jak zamówienie podstawowe.
- 3.4 W przypadku niewykorzystania łącznej wartości wynagrodzenia, o której mowa w pkt 9.1.3 Umowy, w podstawowym okresie obowiązywania Umowy wskazanym w pkt 3.1, Zamawiający może złożyć oświadczenie o jej przedłużeniu. W takim przypadku okres obowiązywania Umowy ulega przedłużeniu o okres wskazany w oświadczeniu Zamawiającego, jednak nie dłużej niż o 6 miesięcy albo do momentu wykorzystania łącznej wartości wynagrodzenia, o której mowa w pkt 9.1.3. Dla skuteczności takiego oświadczenia, wystarczające jest jego złożenie przez Zamawiającego w formie pisemnej lub elektronicznej (oświadczenie w postaci elektronicznej opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym) i przesłanie go e-mailem do Koordynatora Wykonawcy.
- 3.5 Do złożenia oświadczenia o skorzystaniu z prawa opcji lub przedłużeniu Umowy w okolicznościach opisanych w pkt 3.4 jest upoważniony Dyrektor lub Zastępca Dyrektora Biura Sprzedaży i Obsługi Klienta (a w razie zmiany struktury organizacyjnej lub nazwy biura, dyrektor biura właściwego ze względu na przedmiot Umowy).

### 4. ZASADY WYKONYWANIA UMOWY PRZEZ WYKONAWCĘ

#### 4.1 Oświadczenia Wykonawcy

- 4.1.1 Wykonawca oświadcza, że znany jest mu przedmiot Umowy, i że przedmiot Umowy wykonany zostanie zgodnie z postanowieniami Umowy, z zachowaniem najwyższej staranności.
- 4.1.2 Wykonawca oświadcza, że posiada odpowiednią wiedzę, doświadczenie, zasoby finansowe, rzeczowe i osobowe, by wykonać objętą Umową pracę (Usługi) oraz, że wykona je z zachowaniem najwyższej staranności, przyjmowanej w stosunkach pomiędzy profesjonalistami.
- 4.1.3 Wykonawca oświadcza, iż zapoznał się z treścią Umowy i Załącznikami, rozumie je i akceptuje oraz nie zgłasza do nich uwag. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Umowy zgodnie z postanowieniami Umowy i Załączników.
- 4.1.4 Treść Umowy oraz Załączników stanowi podstawę współpracy pomiędzy Stronami. Jednakże, w przypadku nieścisłości lub niespójności Umowy z Załącznikami lub w wypadku problemów z interpretacją poszczególnych postanowień Umowy Wykonawca zobowiązuje się

przedstawić swój problem Koordynatorom Zamawiającego w celu wspólnego wyjaśnienia tegoż problemu i dokonania wspólnej interpretacji Umowy.

- 4.1.5 Wykonawca oświadcza, iż informacje zawarte w Umowie i Załącznikach są wystarczające dla prawidłowego wykonania Umowy. Wobec powyższego, Wykonawca będzie ponosić odpowiedzialność za zapewnienie wykonania Usługi za pomocą Systemu Wykonawcy, zgodnego z Umową i Załącznikami, spełniającego wymagania funkcjonalne i wszelkie inne wymagania wskazane w Umowie i Załącznikach.
- 4.1.6 Wykonawca oświadcza, iż wszystkie osoby uczestniczące w realizacji Umowy po stronie Wykonawcy (pracownicy, Konsultanci, współpracownicy Wykonawcy, serwisanci zatrudnieni lub współpracujący z Wykonawcą) będą posiadały kwalifikacje i uprawnienia dostępowe niezbędne do należytego wykonania powierzonych im zadań oraz niezbędną wiedzę.
- 4.1.7 Wykonawca oświadcza, iż w określonym wynagrodzeniu umownym uwzględnił wszelkie koszty związane z realizacją Umowy, w tym koszty osobowe, parametry Infolinii oraz warunki i zasady realizacji Umowy.

#### 4.2 Zasady wykonywania Umowy przez Wykonawcę

- 4.2.1 W toku wykonywania Umowy Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie informować Zamawiającego o zaistniałych przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym również o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na wywiązywanie się Wykonawcy z postanowień Umowy. Sposób i formę informowania określa pkt 20 Umowy.
- 4.2.2 Wykonawca zobowiązuje się realizować obsługę Klientów według Standardów jakości obsługi Klienta w „PKP Intercity” S.A., która stanowi Załącznik nr 8 do Umowy oraz wg karty scoringowej, która stanowi Załącznik nr 12 do Umowy.
- 4.2.3 Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z Umowy w sposób zapobiegający utracie przez Zamawiającego jakichkolwiek danych, w szczególności dokonując kopii zapasowych. W przypadku, gdy wykonanie zadania przez Wykonawcę wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do realizacji zadania oraz umożliwić Zamawiającemu dokonanie kopii zapasowych.
- 4.2.4 Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za uszkodzenia, usterki i inne wady powstałe w wyniku nieprawidłowego działania Systemu.
- 4.2.5 Zobowiązania Wykonawcy związane z poufnością danych oraz ochroną danych osobowych określone zostały odpowiednio w pkt 14 i pkt 15 Umowy oraz w Załączniku nr 5 i 6 do Umowy.
- 4.2.6 Wykonawca oświadcza, że Konsultanci świadczący usługi w ramach niniejszej Umowy będą zlokalizowani w:
  - (a) lokalizacja główna: .....
  - (b) lokalizacja zapasowa: .....
  - (c) lub w innym miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z których wykonują pracę w trybie zdalnym.

Wykonawca zapewnia, że niezależnie od miejsca świadczenia usługi, Konsultanci dysponują odpowiednimi warunkami technicznymi i organizacyjnymi, gwarantującymi należyłą jakość usług oraz bezpieczeństwo przetwarzanych danych, w tym danych osobowych.

- 4.2.7 Wykonawca upoważniony jest do zmiany lokalizacji, w której terminowane jest połączenie VPN z siecią Zamawiającego, pod warunkiem, że nowa lokalizacja spełnia wszystkie wymagania techniczne, bezpieczeństwa oraz organizacyjne określone w Umowie, a zmiana nie wpływa negatywnie na jakość ani ciągłość świadczenia Usługi. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o planowanej zmianie na piśmie, z co najmniej 2-miesięcznym wyprzedzeniem, aby umożliwić Stronom odpowiednie dostosowanie systemów informatycznych lub infrastruktury/oprogramowania VPN. W przypadkach niecierpiących zwłoki (w szczególności w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy), Wykonawca jest upoważniony do skrócenia tego terminu, jednak zobowiązany jest zawiadomić Zamawiającego najpóźniej z chwilą dokonania takiej zmiany.
- 4.2.8 Wykonawca będzie świadczył Usługi związane z obsługą Zgłoszeń przez 24 godziny na dobę, przez wszystkie dni w roku.
- 4.2.9 Wykonawca oddeleguje do wykonania Umowy odpowiedni personel Wykonawcy zgodnie z Umową w szczególności z OPZ i Ofertą Wykonawcy, w tym Koordynatorów Infolinii. Wykonawca, z zastrzeżeniem poniższych postanowień, zapewnia, iż Koordynatorzy Infolinii nie będą podlegali zmianom.
- 4.2.10 Wykonawca zobowiązuje się, że Koordynatorzy Infolinii nie będą ulegali zmianom bez istotnej przyczyny obiektywnej (niezależnej od działań Wykonawcy, takiej jak choroba, rozwiązanie stosunku pracy z inicjatywy pracownika), która zostanie przedstawiona Zamawiającemu na piśmie.
- 4.2.11 Wykonawca uprawniony jest do zmiany Koordynatora Infolinii, jedynie za uprzednią zgodą Zamawiającego. Jeżeli Strony nie uzgodnią inaczej, zmiana Koordynatora Infolinii możliwa jest pod warunkiem, iż przez okres 4 tygodni poprzedzających zmianę, osoba mająca zastąpić Koordynatora Infolinii brała udział w realizacji Umowy, wykonując zadania wraz z osobą, którą ma zastąpić. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do uzależnienia wyrażenia zgody na zmianę Koordynatora Infolinii od uprzedniego przedstawienia dokumentów i informacji potwierdzających kwalifikacje takiej osoby.
- 4.2.12. Zamawiający ma prawo podjąć decyzję o odsunięciu konkretnego członka personelu Wykonawcy w szczególności Koordynatora Infolinii lub Konsultanta od realizacji Umowy i poinformować o tym Wykonawcę, podając przyczynę takiej decyzji. Wykonawca w terminie 5 Dni Roboczych od otrzymania takiej decyzji Zamawiającego jest zobowiązany do odsunięcia takiej osoby od realizacji Umowy. W przypadku, gdy przyczyną wniosku o odsunięcie członka personelu Wykonawcy jest naruszenie przez członka personelu Wykonawcy prawa lub warunków Umowy, w szczególności zasad poufności, Zamawiający może żądać natychmiastowego odsunięcia danej osoby od realizacji Umowy, a Wykonawca jest zobowiązany do natychmiastowego wykonania takiego żądania Zamawiającego.

#### 4.3 Rejestracja i przechowywanie Zgłoszeń

- 4.3.1 Wykonawca w związku ze świadczeniem Usługi będzie rejestrował i przechowywał Zgłoszenia, zgodnie z OPZ.
- 4.3.2 Wykonawca będzie przechowywał zarejestrowane Zgłoszenia (w tym nagrania) przez okres obowiązywania Umowy oraz nie dłużej niż 90 dni od dnia jej zakończenia.

- 4.3.3 Wykonawca udostępni Zamawiającemu interface lub aplikację służącą do przeglądania, odsłuchiwania, eksportowania i oznaczania (tagowania) Zgłoszeń głosowych (nagranych rozmów) lub zapisanych Zgłoszeń tekstowych, zgodnie z OPZ.

## **5. SPRAWOZDAWCZOŚĆ ZWIĄZANA Z WYKONANIEM UMOWY PRZEZ WYKONAWCĘ**

### **5.1 Obowiązki informacyjne: raporty**

- 5.1.1 W trakcie trwania Umowy Wykonawca obowiązany jest umożliwiać Zamawiającemu wygenerowanie raportów wskazanych w OPZ.

- 5.1.2 Niezależnie od uprawnień Zamawiającego wskazanych powyżej, Wykonawca będzie generował raporty miesięczne, według wzoru wskazanego w Załączniku nr 7 do Umowy. Raporty stanowić będą podstawę do wystawienia faktury rozliczeniowej za okres, którego dotyczą. Ponadto, raporty zawierać będą zestawienie ilościowe i jakościowe wszystkich czynności składających się na świadczenie Usług w Systemie, w tym, w szczególności:

- (a) ilości Zgłoszeń (ogólnie),
- (b) ilości Zgłoszeń z wyróżnieniem dla poszczególnych kanałów kontaktu,
- (c) ilości Zgłoszeń przekazanych do poszczególnych Biur Merytorycznych,
- (d) poziomu odbieralności przychodzących połączeń głosowych,
- (e) średniego czasu oczekiwania na połączenie,
- (f) ilości Reklamacji na czynności Konsultantów, które wpłynęły bezpośrednio do Wykonawcy,
- (g) innych parametrów wskazanych przez Zamawiającego i możliwych do wyraportowania z Systemu.

Raport dokumentuje realizację Usługi według stanu wiedzy dostępnej Wykonawcy na dzień jego sporządzenia.

- 5.1.3. Raporty, o których mowa w niniejszym paragrafie, przekazywane będą w terminie 3 Dni roboczych od ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, którego dotyczą. Adresatami tych raportów będą wszyscy Koordynatorzy Zamawiającego. Raporty przekazywane będą zgodnie z postanowieniami pkt 20 Umowy.

### **5.2 Zdalne monitorowanie poziomu wykonania Usług**

- 5.2.1 Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość bieżącego wglądu (monitorowania) poziomu wykonania Usługi, zgodnie z OPZ, co w szczególności dotyczy monitorowania stanu i liczby Zgłoszeń dla poszczególnych kanałów kontaktu.

## **6. OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO**

- 6.1 Zamawiający zobowiązany jest do współdziałania z Wykonawcą w zakresie i na warunkach określonych w Umowie. W szczególności, w celu możliwie najlepszej realizacji Umowy, Zamawiający zobowiązuje się do:



- 6.1.1. udostępnienia Wykonawcy danych i informacji, których udostępnienie jest wymagane i niezbędne dla prawidłowego wykonania Umowy przez Wykonawcę, z zastrzeżeniem obowiązku zachowania poufności (pkt 14 Umowy),
- 6.1.2. zapewnienia Wykonawcy dostępu do eksploatowanych przez Zamawiającego systemów informatycznych w zakresie wymaganym i niezbędnym dla prawidłowego świadczenia Usług. Szczegółowy zakres, terminy, technologia oraz tryb tego dostępu ustalone zostaną przez Koordynatorów tak, aby zapewnić możliwość realizacji zobowiązań przez Wykonawcę w terminach wynikających z Umowy (w tym w szczególności wskazanych w Harmonogramie),
- 6.1.3. zapewnienia, iż wszelkie zobowiązania Zamawiającego będą realizowane w terminach ustalonych przez Koordynatorów tak, aby zapewnić możliwość realizacji zobowiązań przez Wykonawcę w terminach wynikających z Umowy (w tym w szczególności wskazanych w Harmonogramie),
- 6.1.4. zarządzania działaniami Koordynatorów, pracowników i współpracowników Zamawiającego współpracujących bezpośrednio z Wykonawcą w celu należytej realizacji Umowy,
- 6.1.5. zapewnienia trenerów dla celów przeprowadzenia Szkoleń zgodnie z OPZ,
- 6.1.6. zapłaty wynagrodzenia zgodnie z Umową.

## **7. KOORDYNATORZY STRON UMOWY**

- 7.1 Do celów bieżącego zarządzania wykonaniem Umowy każda ze Stron zobowiązuje się powołać swoich Koordynatorów Umowy. Pierwsi Koordynatorzy Umowy zostali wskazani w Załączniku nr 4 do Umowy.
- 7.2 Koordynatorzy nie są upoważnieni do zaciągania zobowiązań, składania oświadczeń dot. wypowiedzenia, rozwiązania, zmiany lub odstąpienia od Umowy, chyba że na podstawie odrębnego, szczególnego pełnomocnictwa.
- 7.3 Wszelkie zmiany osobowe pośród Koordynatorów Umowy którejkolwiek ze Stron nie wymagają zmiany Umowy, jednakże wymagają pisemnego zawiadomienia (oświadczenie w postaci elektronicznej opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym) kierowanego do wszystkich Koordynatorów, w terminie 3 Dni roboczych od dnia zaistnienia zmiany, pod rygorem uznania, że dana osoba w dalszym ciągu jest Koordynatorem Umowy, a w związku z tym jej zakres uprawnień pozostaje niezmieniony. Ze strony Zamawiającego do złożenia oświadczenia upoważniony jest Dyrektor lub Zastępca Dyrektora Biura Sprzedaży i Obsługi Klienta (a w razie zmiany struktury organizacyjnej lub nazwy biura, dyrektor biura właściwego ze względu na przedmiot Umowy).
- 7.4 Koordynator Umowy Zamawiającego jest upoważniony w szczególności do przekazywania Koordynatorowi Umowy Wykonawcy m.in.:
  - 7.4.1. standardów obsługi klienta,
  - 7.4.2. informacji na temat zmian w regulaminach Zamawiającego,
  - 7.4.3. informacji marketingowych,
  - 7.4.4. informacji o zmianie rozkładu jazdy,
  - 7.4.5. żądania uruchomienia linii alarmowej,
  - 7.4.6. zmian w nagranych zapowiedziach głosowych - IVR (ang. Interactive Voice Response),

- 7.4.7. informacji o planach inwestycyjnych,
  - 7.4.8. zmian w ofercie taryfowej,
  - 7.4.9. informacji o zestawieniach pociągów,
  - 7.4.10. informacji o ofertach promocyjnych,
  - 7.4.11. informacji dot. kanałów sprzedaży,
  - 7.4.12. informacji o utrudnieniach w ruchu kolejowym,
  - 7.4.13. zmian szablonu raportów, o których mowa w pkt 5.1 Umowy, przy czym zmiany mogą być dokonywane przez Koordynatora Zamawiającego nie częściej niż raz w miesiącu,
  - 7.4.14. zlecenia Wykonawcy dodatkowego raportu z opomiarowanych parametrów Usługi, jednak nie częściej niż raz w miesiącu.
- 7.5 Zamawiający w sytuacjach kryzysowych, takich jak katastrofy kolejowe lub klęski żywiołowe, czy w przypadku odbywania się wydarzeń o charakterze masowym, a także innych wydarzeń związanych z bieżącą działalnością Zamawiającego, może uruchomić numery specjalne (w szczególności alarmowe), z których ruch skieruje na dostarczone przez Wykonawcę numery podkładowe. Wskazane numery specjalne Wykonawca zobowiązany będzie obsługiwać z bezwzględnym priorytetem odbioru. Wytyczne w tym zakresie przekazywać będzie Wykonawcy Koordynator Umowy Zamawiającego.
- 7.6 Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił możliwość bezpośredniego kontaktu telefonicznego (telefon stacjonarny lub komórkowy) z Koordynatorami Infolinii oraz osobami pełniącymi funkcję koordynatora zmiany po stronie Wykonawcy lub innymi wyznaczonymi członkami personelu Wykonawcy odpowiedzialnymi za nadzór nad daną zmianą, w celu umożliwienia komunikacji z Koordynatorem Umowy po stronie Zamawiającego (w szczególności w przypadkach awaryjnych, konieczności bieżących konsultacji itd.). Aktualne numery kontaktowe będą przesyłane pocztą elektroniczną przez Wykonawcę do Koordynatora Zamawiającego.
- 7.7 Dane Koordynatorów Umowy są przekazywane przez Strony tylko i wyłącznie w celu wykonania niniejszej Umowy. Strony wzajemnie zobowiązują się do poinformowania swoich pracowników, że ich kontaktowe dane służbowe (imię nazwisko, służbowy numer telefonu, służbowy adres poczty elektronicznej) zostały przekazane drugiej Stronie w celu realizacji Umowy oraz przekazać informację o przetwarzaniu danych osobowych stanowiącą Załącznik nr 6 do Umowy.

## **8. HARMONOGRAM REALIZACJI UMOWY**

- 8.1 Realizacja Umowy następuje w ramach umówionych przez Strony terminów w Umowie i harmonogramie stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy.
- 8.2 Koordynatorzy ustalą w szczególności:
- 8.2.1. datę rozpoczęcia i zakończenia danych prac, w ramach wskazanych w harmonogramie Etapów,
  - 8.2.2. daty prowadzenia testów Systemu, w tym datę próbnego przejęcia przez Wykonawcę obsługi części Zgłoszeń, przy czym Strony zgodnie postanawiają, że Zamawiający będzie miał co najmniej 5 Dni roboczych na przeprowadzenie takich testów, zaś testy obejmą w szczególności testy akceptacyjne oraz bezpieczeństwa.

- 8.3 Terminowa realizacja prac właściwych dla danego Etapu Umowy należy do podstawowych obowiązków umownych Wykonawcy, których naruszenie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy stanowi podstawę do wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego, zgodnie z postanowieniami pkt 17 Umowy. Nie uchybia to innym uprawnieniom Zamawiającego wynikającym z Umowy lub obowiązujących przepisów.
- 8.4 Strony zgodnie postanawiają, iż Uruchomienie świadczenia Usługi powinno nastąpić w terminie wskazanym przez Koordynatora Zamawiającego, jednak nie później niż do 6 tygodni od dnia podpisania Umowy. Dzień ten zostanie wskazany Wykonawcy w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy.
- 8.5 Odbiór każdego z Etapów wskazanych w harmonogramie będzie następował na podstawie protokołu odbioru, zgodnie z wzorem wskazanym w Załączniku nr 3 do Umowy. Koordynator Wykonawcy poinformuje Koordynatora Zamawiającego w formie pisemnej oraz dokumentowej (dokument podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym) o możliwości przeprowadzenia odbioru. Zamawiający, w terminie 3 Dni roboczych od dnia otrzymania takiej informacji pocztą elektroniczną, podpisze protokół odbioru albo zgłosi Wykonawcy uwagi co do niezgodności danego Etapu z Umową. W przypadku zgłoszenia takich niezgodności, zostaną one usunięte w terminie kolejnych 3 Dni roboczych, zaś Etap zostanie ponownie przedstawiony do odbioru; nie wyłącza to odpowiedzialności Wykonawcy związanej z niewykonaniem Umowy w przewidzianym terminie.

## **9. WYNAGRODZENIE I WARUNKI PŁATNOŚCI**

### **9.1 Wartość wynagrodzenia i zasady jego wyliczenia**

9.1.1 Za należyte wykonywanie Umowy Wykonawcy przysługuje miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe, płatne z dołu, którego wysokość będzie uzależniona od liczby Zgłoszeń obsłużonych przez Infolinię w danym miesiącu, zawartej w raportach generowanych przez Wykonawcę, o których mowa w pkt 5.1 Umowy:

- (a) w przedziale od 1 do 50 000 Zgłoszeń - ..... złotych netto,
- (b) w przedziale od 50 001 do 60 000 Zgłoszeń - ..... złotych netto,
- (c) w przedziale od 60 001 do 70 000 Zgłoszeń - ..... złotych netto,
- (d) w przedziale od 70 001 do 80 000 Zgłoszeń - ..... złotych netto,
- (e) w przedziale od 80 001 do 90 000 Zgłoszeń - ..... złotych netto,
- (f) w przedziale od 90 001 do 100 000 Zgłoszeń- ..... złotych netto,
- (g) w przedziale od 100 001 do 110 000 Zgłoszeń- ..... złotych netto,
- (h) w przedziale od 110 001 do 120 000 Zgłoszeń- ..... złotych netto,
- (i) w przedziale od 120 001 do 130 000 Zgłoszeń- ..... złotych netto,
- (j) w przedziale od 130 001 do 140 000 Zgłoszeń- ..... złotych netto,
- (k) w przedziale od 140 001 do 150 000 Zgłoszeń- ..... złotych netto,
- (l) Zgłoszenia powyżej 150 000 będą rozliczane według stawek jednostkowych:
  - (i) za obsługę połączenia głosowego przychodzącego i wychodzącego w wysokości ..... złotych netto,
  - (ii) za obsługę wiadomości elektronicznej przychodzącej w wysokości ..... złotych netto.

Wartość netto zostanie powiększona o należny podatek od towarów i usług. Naliczanie wynagrodzenia Wykonawcy rozpocznie się od momentu Uruchomienia świadczenia Usługi. Jeżeli Uruchomienie świadczenia usługi nastąpi w trakcie miesiąca kalendarzowego (tj. w innym dniu niż pierwszy dzień kalendarzowy miesiąca), a liczba Zgłoszeń będzie mniejsza niż 50 000, miesięczne wynagrodzenie należne Wykonawcy naliczane jest w wysokości odpowiadającej liczbie faktycznie zrealizowanych Zgłoszeń w danym miesiącu, jednak nie mniej niż do 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 9.1.1 lit a. W kolejnych pełnych miesiącach świadczenia Usługi rozliczenia dokonywane są zgodnie z zasadami właściwymi dla progów miesięcznych określonych w Umowie. Ostatni niepełny miesiąc kalendarzowy rozliczany będzie na zasadach określonych wyżej dla pierwszego niepełnego miesiąca realizacji Umowy.

- 9.1.2 Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt. 9.1.1. 1 powyżej, stanowi całkowitą, w danym miesiącu, opłatę za należyte wykonywanie Umowy (świadczenie Usług przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego) i pokrywa wszelkie koszty Wykonawcy związane z wykonywaniem Umowy na rzecz Zamawiającego. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, iż liczba Zgłoszeń na Infolinii jest niezależna od Zamawiającego i nie jest możliwe precyzyjne określenie ich liczby, w związku z czym wynagrodzenie ustalone zgodnie z zasadami opisanymi w pkt 9.1.1 obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją Usługi niezbędne do jej należytego wykonania, w tym niezbędne do zapewnienia przez Wykonawcę gotowości jej świadczenia.
- 9.1.3 Łączne maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy nie przekroczy kwoty netto ..... złotych (słownie: ..... złotych) powiększonej o należny podatek od towarów i usług, co stanowi wartość brutto ..... złotych (słownie: ..... złotych).
- 9.1.4 W przypadku, gdyby Zamawiający skorzystał z prawa opcji, o którym mowa w pkt 3.2 Umowy, łączne maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy nie przekroczy kwoty netto ..... złotych (słownie: ..... złotych) powiększonej o należny podatek od towarów i usług, co stanowi wartość brutto ..... złotych (słownie: ..... złotych).
- 9.1.5 W przypadku zmiany obowiązującej stawki podatku od towarów i usług, Wykonawca naliczy ten podatek zgodnie z właściwymi przepisami. Zmiana kwoty brutto w związku ze zmianą stawki tego podatku nie stanowi zmiany Umowy.
- 9.1.6 Wysokość miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego Wykonawcy określona na zasadach opisanych w punkcie 9.1.1. Umowy może zostać zwaloryzowana po 12 miesiącach obowiązywania Umowy, jeśli Wykonawca lub Zamawiający złoży wniosek o ich waloryzację. Waloryzacja nastąpi na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
- 9.1.7 Waloryzacja kwoty abonamentu może zostać zastosowana, gdy roczny „Wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych” ogółem, ogłaszany przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w biuletynie statystycznym (dalej: „wskaźnik”) za rok poprzedzający wniosek o waloryzację, wzrośnie lub obniży się o co najmniej 1,5%. Zmiana wysokości wynagrodzenia nastąpi o wartość tego wskaźnika, z zastrzeżeniem limitu określonego w pkt 9.1.9 Umowy.
- 9.1.8 Zwaloryzowana stawka wynagrodzenia miesięcznego będzie obowiązywać dla Usług wykonanych w następnym miesiącu po złożeniu wniosku o waloryzację, jednak nie wcześniej niż po 12 miesiącach obowiązywania Umowy.

- 9.1.9 Wynagrodzenie Wykonawcy może zostać zwiększone na skutek Waloryzacji, o której mowa w niniejszym punkcie, maksymalnie o 2,07% łącznej wartości Umowy, o której mowa w punkcie 9.1.4 Umowy.
- 9.1.10 Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z niniejszym punktem zobowiązany jest do zastosowania co najmniej analogicznej waloryzacji wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:
- (a) przedmiotem umowy podwykonawczej są usługi,
  - (b) okres obowiązywania umowy o podwykonawstwo przekracza 6 miesięcy.
- 9.1.11 Zastosowanie klauzuli waloryzacyjnej nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy, a jedynie pisemnego, należytego uzasadnionego wniosku Strony, przedstawiającego stosowne obliczenia oraz pisemnej akceptacji drugiej Strony. Ze Strony Zamawiającego uprawnionym do złożenia lub akceptacji wniosku jest Dyrektor lub Zastępca Dyrektora Biura Sprzedaży i Obsługi Klienta (a w razie zmiany struktury organizacyjnej lub nazwy biura, dyrektor biura właściwego ze względu na przedmiot Umowy).
- 9.1.12 W trakcie trwania Umowy dopuszczalna jest tylko jednokrotna waloryzacja.

## 9.2 Zasady wystawiania faktur

- 9.2.1 Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia faktur w terminie do 5 Dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczy faktura, nie później jednak niż wymagają tego właściwe przepisy podatkowe. Każda faktura winna zawierać numer Umowy. W przypadku faktury zawierającej nieprawidłowy numer Umowy lub jej brak Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć odpowiednio skorygowaną fakturę.
- 9.2.2 Załącznikiem do faktury będzie raport, o którym mowa w pkt 5.1.2. Umowy.
- 9.2.3 Faktury należy doręczyć Zamawiającemu w terminie 3 dni od daty ich wystawienia. Faktury w wersji papierowej należy doręczyć na adres: „PKP Intercity” Spółka Akcyjna Kancelaria Ogólna, Al. Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa. W przypadku zmiany adresu Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej lub elektronicznej.
- 9.2.4 Zamawiający jako Odbiorca faktur, działając na podstawie art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, niniejszym akceptuje faktury wystawiane i przesyłane przez Wykonawcę, jako ich Wystawcę, za pośrednictwem poczty elektronicznej. Akceptacja może zostać cofnięta przez Zamawiającego. Wówczas Wystawca faktur traci prawo do wystawiania i przysyłania faktur w formie elektronicznej od następnego dnia po otrzymaniu zawiadomienia o cofnięciu akceptacji. Przesyłanie faktur w formie elektronicznej będzie odbywało się na poniższych warunkach:
- (a) E-faktury, korekty e-faktur oraz duplikaty e-faktur będą wystawiane i przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) w formacie PDF. Dokumenty, o których mowa w zdaniu poprzednim, będą znajdowały się na pierwszej stronie dokumentu PDF.
  - (b) Wystawca faktury zapewnia autentyczność pochodzenia i integralność treści faktur.
  - (c) Pliki PDF nie mogą być zabezpieczone hasłem ani podpisane cyfrowo.
  - (d) Faktury przesyłane w innym formacie niż PDF, nie są akceptowane i będą traktowane jako niedostarczone.
  - (e) W jednym pliku PDF może znajdować się jedna faktura, a w przypadku faktury wraz z załącznikami będzie ona na pierwszej stronie pliku PDF.

- (f) W jednej wiadomości e-mail może znajdować się tylko jedna e-faktura, korekta e-faktury bądź duplikat e-faktury wraz z załącznikami, z zastrzeżeniem, że dokument z e-fakturą, korektą e-faktury bądź duplikatem e-faktury musi być pierwszy.
  - (g) W przypadku PDF archiwizowanego – konieczne jest osadzenie w pliku PDF wszystkich czcionek. Brak czcionek może powodować problem z ich odczytaniem.
  - (h) Odbiorca oświadcza, że adresem e-mail właściwym do przesyłania faktur jest:  
efaktury@intercity.pl
  - (i) Dokumenty, o których mowa w lit a) będą przyjmowane pod powyższym adresem e-mail i tylko dokumenty przesłane na ten adres będą traktowane jako oryginały:
    - e-faktury (pierwotne)
    - korekty e-faktur
    - duplikaty e-faktur.
  - (j) Za datę otrzymania faktury przez Odbiorcę uznaje się datę odnotowanego faktu wpływu faktury w formacie PDF do skrzynki odbiorczej poczty elektronicznej Odbiorcy wskazanej powyżej.
  - (k) Wiadomości e-mail zawierające poszczególne typy dokumentów będą zawierały w temacie e-mail słowo „Faktura”. Odbiorca i Wystawca faktur zobowiązują się przechowywać faktury elektroniczne do upływu terminu przedawnienia zobowiązań podatkowych.
  - (l) W przypadku, gdyby przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiły wystawienie i przesłanie faktur w formie elektronicznej (w szczególności w przypadku cofnięcia niniejszej akceptacji), wówczas zostaną przesłane w formie papierowej.
- 9.2.5 Postanowienia ustępu poprzedzającego stosuje się odpowiednio do pozostałych dokumentów finansowych wystawianych w związku z realizacją umowy w szczególności not księgowych i ich korekt.
- 9.2.6 Z dniem powstania po stronie Wykonawcy, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, obowiązku wystawiania oraz udostępniania Zamawiającemu faktur ustrukturyzowanych przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), stosuje się postanowienia ust. **9.2.7–9.2.14** poniżej, z wyłączeniem innych postanowień niniejszego paragrafu, które pozostają z nimi w sprzeczności.
- 9.2.7 Wykonawca oświadcza, że obowiązek, o którym mowa w ust. 9 powyżej dotyczy/będzie dotyczył go od dnia .....
- 9.2.8 Strony zgodnie postanawiają, że wszelkie faktury (w tym korekty faktur) wystawiane na podstawie niniejszej umowy będą wystawiane i udostępniane wyłącznie za pośrednictwem KSeF na zasadach oraz w formie zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa.
- 9.2.9 Za datę otrzymania faktury przez Zamawiającego uznaje się datę przydzielenia w KSeF numeru identyfikującego, z zastrzeżeniem ust. 9.2.11 poniżej.
- 9.2.10 Fakturę uznaje się za wystawioną przez Wykonawcę w dacie wskazanej w fakturze.
- 9.2.11 W przypadku czasowej niedostępności KSeF, w tym w szczególności awarii - faktura może zostać przekazana w formie elektronicznej (w formacie PDF) opatrzonej wymaganymi kodami QR,  
na adres e-mail fakturyksef@intercity.pl, przy czym po przywróceniu działania KSeF faktura zostanie przesłana przez Wykonawcę do KSeF w terminach wynikających z przepisów prawa. Za datę skutecznego doręczenia faktury w takim przypadku będzie uznawana data odnotowanego faktu wpływu faktury w formacie PDF do skrzynki odbiorczej poczty elektronicznej Zamawiającego zawierającej fakturę w formacie PDF, oznaczoną odpowiednimi kodami zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i

usług lub data przydzielenia fakturze numeru identyfikującego w KSeF – w zależności od tego, która z wymienionych sytuacji nastąpi pierwsza.

9.2.12 Adres e-mail wskazany w ust. 9.2.11 jest także właściwy do przesyłania pozostałych dokumentów finansowych wystawianych w związku z realizacją umowy, w szczególności not księgowych i ich korekt.

9.2.13 Jeżeli Wykonawca zobowiązany jest na podstawie Umowy do przesłania wraz z fakturą załączników do faktury (przykładowo takich jak protokół odbioru albo raport), Wykonawca zobowiązany jest do wysłania tych załączników w formacie PDF w dniu przesłania faktury do KSeF, na adres email [zalaczniki@intercity.pl](mailto:zalaczniki@intercity.pl) podając w tytule wiadomości wyłącznie nr KSeF faktury, której dotyczy załącznik. W jednej wiadomości e-mail mogą być załączniki wyłącznie do jednej faktury. Jeżeli Wykonawca nie wykona obowiązku przesłania załącznika do faktury w powyższym terminie, termin wymagalności należności objętej tą fakturą nie rozpoczyna biegu aż do momentu prawidłowego doręczenia wymaganego załącznika.

9.2.14 Na fakturze Wykonawca zobowiązany jest wpisać nr Umowy, tj. nr ..... . Numer Umowy w fakturze ustrukturyzowanej należy wskazać w polu:

Faktura/Fa/WarunkiTransakcji/Umowy/NrUmowy

lub

Faktura/Fa/WarunkiTransakcji/Zamowienia/NrZamowienia.

9.2.15 Z zastrzeżeniem postanowień ust. 9.2.13 płatność wynagrodzenia zostanie dokonana w terminie 30 dni od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury, w drodze przelewu na rachunek bankowy ujęty w wykazie podatników VAT, o którym mowa w art. 96b Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług nr ..... prowadzony przez bank ...../wirtualny nierzeczywisty rachunek bankowy nr ..... powiązany z rachunkiem rozliczeniowym Wykonawcy, ujętym w wykazie podatników VAT, o którym mowa w art. 96b Ustawy z dnia 11 marca 2004. o podatku od towarów i usług. W sytuacji kiedy Wykonawca wskazał więcej niż jeden numer rachunku bankowego Zamawiający uprawniony jest do dokonywania zapłat z niniejszej Umowy na dowolny z wskazanych przez Wykonawcę rachunków.

9.2.16 Zmiana numeru rachunku bankowego Wykonawcy, na który będą realizowane płatności, wymaga doręczenia Zamawiającemu oświadczenia Wykonawcy (podpisanego zgodnie z reprezentacją Wykonawcy lub przez osoby posiadające stosowne pełnomocnictwa) w formie pisemnej lub elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym. W przypadku podpisania oświadczenia przez przedstawiciela Wykonawcy umocowanego stosownym pełnomocnictwem kopia przedmiotowego pełnomocnictwa winna stanowić załącznik do przesłanego Zamawiającemu oświadczenia. Strony zgodnie postanawiają, iż podpisanie oświadczenia możliwe jest także przez poniższe osoby:

(a) .....

(b) .....

W oświadczeniu Wykonawcy należy zawrzeć numer rachunku bankowego Wykonawcy, nazwę banku prowadzącego rachunek bankowy, nazwę właściciela rachunku bankowego oraz walutę rachunku bankowego. Dodatkowo Wykonawca w oświadczeniu potwierdzi, że nowy rachunek bankowy Wykonawcy jest ujęty w wykazie podatników VAT, o którym mowa

w art. 96b Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. Do czasu doręczenia Zamawiającemu oświadczenia wskazującego nowy numer rachunku zapłata przez Zamawiającego na dotychczasowy numer rachunku uznawana będzie za skuteczne wykonanie obowiązku płatniczego Zamawiającego.

- 9.2.17 Zamawiający oświadcza, że będzie realizować płatności za faktury z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności (tzw. split payment) w rozumieniu art. 108a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. Zapłatę w ten sposób uznaje się za dokonanie płatności w terminie ustalonym powyżej.
- 9.2.18 Mechanizm podzielonej płatności stosuje się wyłącznie przy płatnościach bezgotówkowych, realizowanych za pośrednictwem polecenia przelewu lub polecenia zapłaty dla czynnych podatników VAT. Mechanizm ten nie będzie wykorzystywany do zapłaty za czynności lub zdarzenia pozostające poza zakresem VAT (np. zapłata kary umownej).
- 9.2.19 Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego płatności z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności.
- 9.2.20 Zamawiający oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 6 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
- 9.2.21 Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
- 9.2.22 Wykonawca oświadcza, że jest/nie jest zarejestrowany jako czynny/zwolniony podatnik podatku od towarów i usług.
- 9.2.23 Wykonawca lub osoba trzecia nie mogą, bez zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej lub elektronicznej pod rygorem nieważności, dokonać przeniesienia wierzytelności wynikających z Umowy na osoby trzecie, ustanawiać zastawów rejestrowych, ani w żaden sposób obciążać tych wierzytelności prawami osób trzecich.
- 9.2.24 W razie zakwestionowania przez organy podatkowe prawa Zamawiającego do odliczenia podatku VAT wskazanego na fakturze wystawionej przez Wykonawcę jako należny, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego kwotę równą wysokości podatku naliczonego, wykazanego na fakturze VAT oraz zobowiązany będzie do naprawienia wszelkich innych szkód poniesionych przez Zamawiającego na skutek takiego zdarzenia.

### 9.3 Zmiana wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zmiany przepisów

- 9.3.1 Dopuszczalna jest zmiana wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku wystąpienia w czasie trwania Umowy zmian mających wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę w postaci:
  - (a) zmiany stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego,
  - (b) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo minimalnej stawki godzinowej, ustalanych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę lub innej ustawy wprowadzającej minimalne wynagrodzenie za pracę albo minimalną stawkę godzinową, w przypadku uchylenia 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,
- (d) zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,

– jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez wykonawcę.

Wykonawca ma prawo wystąpić z wnioskiem w sprawie odpowiedniej zmiany wynagrodzenia z przyczyn opisanych powyżej, z zastrzeżeniem postanowienia 9.3.7. Składając wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim należy wykazać ponad wszelką wątpliwość, że zaistniała zmiana ma bezpośredni wpływ na koszty wykonania Umowy oraz udokumentować dokonaną zmianę wynagrodzenia minimalnego lub minimalnej stawki godzinowej. Zmiana wysokości wynagrodzenia może mieć miejsce wyłącznie w zakresie udokumentowanej i wykazanej zmiany kosztów realizacji Umowy (odpowiednie zwiększenie wartości wynagrodzenia).

9.3.2 W przypadku składania wniosku przez Wykonawcę, Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania przedstawienia przez Wykonawcę dokumentów potwierdzających zasadność złożenia takiego wniosku, w tym wysokość dodatkowych kosztów, przedłożonych dokumentów oraz stosownych kalkulacji. Zamawiający ma prawo do żądania przedstawienia przez Wykonawcę dokumentów potwierdzających zasadność wniosku, w szczególności Zamawiający może żądać odpowiednio:

- (a) pisemnego zestawienia wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników lub osób realizujących umowę, wraz z określeniem zakresu (np. części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi;
- (b) pisemnego zestawienia wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników realizujących przedmiot Umowy, wraz z kwotami składek uiszczanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych/Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w części finansowanej przez Wykonawcę, z określeniem zakresu (np. części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją;
- (c) pisemnego zestawienia wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników uczestniczących w realizacji Umowy, wraz z kwotami wpłat do pracowniczych planów kapitałowych 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.

9.3.3 Zmiana wynagrodzenia z przyczyn opisanych w pkt 9.3.1 lit. b nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy, a jedynie zgodnych ustaleń Strony dokonanych pod rygorem nieważności w formie pisemnej lub elektronicznej (oświadczenia w postaci elektronicznej opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym), na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie (9.3). Zmiana wynagrodzenia jest dokonywana na wniosek Wykonawcy, przedstawiający stosowne obliczenia oraz dokumenty. Zamawiający w terminie 14 dni zaakceptuje wniosek Wykonawcy lub wezwie Wykonawcę do wyjaśnień. Do składania oświadczeń i akceptacji wniosku o zmianę wynagrodzenia w zakresie opisanym w pkt 9.3.1. lit. b jest upoważniony Dyrektor lub Zastępca Dyrektora Biura Sprzedaży i Obsługi Klienta ze strony Zamawiającego (a w razie zmiany struktury organizacyjnej lub nazwy biura, dyrektor biura właściwego ze względu na przedmiot Umowy).

- 9.3.4 Zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian, o których mowa w pkt 9.3.1., jednak nie wcześniej niż od dnia złożenia przez Wykonawcę kompletnego wniosku (wraz z dokumentami wskazanymi w pkt 9.3.1 oraz 9.3.2 lub w wezwaniu Zamawiającego). Wniosek o dokonanie zmiany wynagrodzenia wraz ze wszystkimi niezbędnymi dokumentami należy złożyć nie później niż w terminie 45 dni od dnia wejścia w życie zmian przepisów, stanowiących podstawę złożenia wniosku. W przypadku niezłożenia kompletnego wniosku w ww. terminie uprawnienie do zmiany wynagrodzenia wygasa.
- 9.3.5 W przypadku zmiany, o której mowa w pkt 9.3.1. lit. b, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, wynikającej ze zwiększenia wynagrodzeń albo minimalnej stawki godzinowej osób bezpośrednio wykonujących Umowę, otrzymujących minimalne wynagrodzenie za pracę lub minimalną stawkę godzinową, do wysokości zmienionego minimalnego wynagrodzenia albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia albo wysokości minimalnej stawki godzinowej.
- 9.3.6 W przypadku zmiany, o której mowa w pkt 9.3.1 lit. c i d wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, jaką będzie on zobowiązany dodatkowo ponieść w celu uwzględnienia tej zmiany, przy zachowaniu dotychczasowej kwoty netto wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących Umowę.
- 9.3.7 Wykonawca oświadcza, że w określonej przez siebie wysokości wynagrodzenia, uwzględnił 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 wchodzące w życie w dniu 1 stycznia 2025 r. Mając na uwadze powyższe Wykonawca może wystąpić z pierwszym wnioskiem o zmianę wynagrodzenia w przypadku określonym w pkt 9.3.1 lit. b nie wcześniej niż 1 stycznia 2027 r. Wniosek może obejmować zmiany wynagrodzenia minimalnego za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, wchodzące w życie po 1 stycznia 2027 r.

## **10. STANDARDY KOMUNIKACJI Z KLIENTEM**

- 10.1 W ramach wynagrodzenia Wykonawca zobowiązuje się do obsługi Klientów zgodnie ze Standardami jakości obsługi, w tym w szczególności zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez Zamawiającego na piśmie, a w szczególności zawartymi w Załączniku nr 23.7 do Umowy – Księga Standardów. Zamawiający jest uprawniony do jednostronnej zmiany tego Załącznika, pod warunkiem doręczenia jego nowej treści Wykonawcy z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem. W przypadkach pilnych, doręczanie dokumentów będzie dokonywane pomiędzy Koordynatorami Umowy z jednodniowym wyprzedzeniem, przy czym:
- 10.1.1. Strony postanawiają, iż termin wyprzedzenia nie dotyczy informacji bieżących, w szczególności o strajkach, katastrofach kolejowych, opóźnieniach, awariach (w tym awariach systemów sprzedaży Zamawiającego) lub innych kluczowych informacjach dla pasażerów Zamawiającego, które będą przekazywane bezpośrednio Koordynatorowi Umowy Wykonawcy, w szczególności pocztą elektroniczną lub wiadomością SMS,
- 10.1.2. informacje, o których mowa w punkcie powyżej, muszą zostać przekazane Konsultantom niezwłocznie, jednak nie później, niż w ciągu godziny od chwili ich otrzymania przez Wykonawcę,
- 10.2 Księga Standardów stanowi podstawowe źródło zasad postępowania, których treść Konsultanci obowiązani są znać i bezwzględnie stosować.

- 10.3 Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco aktualizować Bazę Wiedzy, wg wytycznych Zamawiającego (w szczególności w zakresie nowych ofert, regulaminów, standardów kontaktu z Klientem itd.).
- 10.4 Zamawiający oczekuje, że korespondencja elektroniczna z Klientem będzie prowadzona wg wytycznych zawartych w Księdze Standardów oraz wg szablonów korespondencji dostarczonych przez Zamawiającego i umieszczonych w Bazie Wiedzy.
- 10.5 Karta scoringowa, określająca m.in. kryteria jakości pracy Konsultantów, zostaje przekazana Wykonawcy wraz z zawarciem niniejszej Umowy i stanowi Załącznik nr 11 do Umowy. Zmiana karty scoringowej dokonywana jest poprzez aktualizację Załącznika nr 11 do Umowy przez Zamawiającego, po wcześniejszym uzyskaniu opinii Koordynatora Umowy ze strony Wykonawcy. Do dokonania zmiany, o której mowa powyżej upoważniony jest Dyrektor lub Zastępca Dyrektora Biura Sprzedaży i Obsługi Klienta (a w razie zmiany struktury organizacyjnej lub nazwy biura, dyrektor biura właściwego ze względu na przedmiot Umowy).
- 10.6 Wykonawca zobowiązany jest do monitorowania i oceniania jakości pracy Konsultantów zgodnie z zasadami określonymi w OPZ, w szczególności Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru Reklamacji na pracę Infolinii oraz do niezwłocznego informowania Koordynatora Zamawiającego (jednak nie później niż w terminie 24 godzin od chwili wpływu) o każdej Reklamacji wpływającej bezpośrednio do Wykonawcy.
- 10.7 Ocena jakości pracy Konsultantów, w tym obsługa Klientów zgodnie ze Standardami jakości obsługi, oceniana jest odrębnie w odniesieniu do każdego z Konsultantów.
- 10.8 W razie stwierdzenia naruszenia Standardów jakości obsługi przez Konsultantów, Zamawiający będzie uprawniony do naliczania kar umownych zgodnie z pkt 11.1.2(d) Umowy. Zamawiający stwierdza naruszenie Standardów jakości obsługi na podstawie:
- 10.8.1 sporządzonych przez Wykonawcę raportów oraz na podstawie weryfikacji zapisów rozmów telefonicznych oraz e-maili, o których mowa w pkt 3.2 OPZ,
- 10.8.2 informacji lub dowodów pochodzących z innych źródeł, w szczególności z treści Reklamacji składanych przez Klientów bezpośrednio do Zamawiającego lub Wykonawcy.
- 10.9 W przypadku odmiennej oceny Zamawiającego co do naruszenia Standardów jakości obsługi, w stosunku do oceny dokonanej przez Wykonawcę, wskazanej w raporcie lub odmiennej oceny Wykonawcy w stosunku do oceny Zamawiającego dokonanej na podstawie innego źródła niż raport Wykonawcy, Strony uzgodnią termin spotkania, którego przedmiotem będzie wyjaśnienie różnic w ocenie. W przypadku braku osiągnięcia porozumienia przez Strony w terminie 7 dni od dnia, w którym pierwsza ze Stron wezwała drugą Stronę do spotkania, Zamawiający dokona ostatecznej oceny jakości pracy Konsultanta.

## **11. KARY UMOWNE**

### **11.1 Zasady ogólne**

- 11.1.1 Każda ze Stron zobowiązana jest do naprawienia szkody wyrządzonej drugiej Stronie w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, z wyjątkiem sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Umowy spowodowane zostanie przyczyną, za którą dana Strona nie ponosi odpowiedzialności.
- 11.1.2 Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy kary umowne w wysokości:

- (a) 0,01% wartości wynagrodzenia netto, określonego w pkt 9.1.3 Umowy (obowiązującego w miesiącu, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy):
- (i) za każdą rozpoczętą sekundę powyżej średniego czasu oczekiwania na odebrane połączenie (ASA), o którym mowa w OPZ,
  - (ii) za każdy rozpoczęty punkt procentowy poniżej poziomu ilości odebranych połączeń w wyznaczonym interwale czasowym (SL), o którym mowa w OPZ,
  - (iii) za każdy rozpoczęty punkt procentowy poniżej poziomu odbieralności połączeń (AR), o którym mowa w OPZ,
  - (iv) za każdy rozpoczęty punkt procentowy wskaźnika Hold Time, o którym mowa w OPZ, powyżej wartości wskazanej w OPZ, w danym miesiącu kalendarzowym,
  - (v) w przypadku przekroczenia maksymalnego czasu podjęcia z kolejki Wiadomości elektronicznej przez Konsultanta, w stosunku do więcej niż 1% przychodzących Wiadomości elektronicznych, przy czym kara umowna będzie naliczana za każdy dzień, w którym takie naruszenie nastąpi,
  - (vi) w przypadku przekroczenia przez Konsultanta maksymalnego czasu obsługi e-maila zarejestrowanego w Systemie lub przekazania odpowiedzi otrzymanej z Biur Merytorycznych, w stosunku do czasu wskazanego w OPZ (tj. 6 godzin od momentu pobrania z kolejki lub odpowiednio 3 godziny od otrzymania odpowiedzi od Biura Merytorycznego), przy czym kara umowna będzie naliczana za każdy dzień, w którym takie naruszenie nastąpi,
  - (vii) za każdą 1/10 (jedną dziesiątą) punktu procentowego ponad określony w OPZ Poziom Uznanych Reklamacji, w danym miesiącu kalendarzowym,
  - (viii) za 1/10 (jedną dziesiątą) punktu procentowego poniżej wskaźnika Service Level na usługę telekomunikacyjną, o którym mowa w OPZ, w danym miesiącu kalendarzowym;
- (b) w wysokości 0,01% wartości maksymalnego całkowitego wynagrodzenia netto określonego w pkt 9.1.3 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki wykonawcy w przekazaniu nagrań i innych danych w stosunku do terminów, o których mowa w 17 OPZ, przy czym prawo Zamawiającego do naliczenia i dochodzenia kary umownej zachowuje moc obowiązującą również w przypadku wypowiedzenia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy,
- (c) w wysokości 30% wartości maksymalnego całkowitego wynagrodzenia netto określonego w pkt 9.1.3 Umowy – w przypadku rozwiązania Umowy, wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
- (d) w wysokości 0,01% wartości wynagrodzenia miesięcznego netto, określonego na zasadach opisanych w pkt 9.1.3 Umowy (w miesiącu, w którym doszło do naruszenia Standardów), za naruszenie Standardów jakości obsługi, w odniesieniu do każdego Konsultanta, w następujących przypadkach:
- (i) za każdy przypadek, gdy liczba punktów procentowych uzyskanych w danym miesiącu przez Konsultanta zgodnie z kartą scoringową wynosi mniej niż 80%,

- (ii) za każdy stwierdzony przypadek użycia przez Konsultanta wulgaryzmu, przekleństwa lub wyrazu powszechnie uważanego za obelżywy, obraźliwy lub oczywiście sprzeczny z profesjonalnym charakterem świadczonych na najwyższym poziomie Usług, w trakcie rozmowy telefonicznej z Klientem lub w komunikacji elektronicznej z Klientem,
  - (iii) w przypadku nieuzasadnionego odstępstwa od wzoru odpowiedzi, czy przewidzianego szablonu oraz w razie istotnego, nieuzasadnionego naruszenia przez Konsultanta jakiegokolwiek Standardu jakości obsługi przyjętego na podstawie Umowy, a niewymienionego powyżej, przy czym przez istotne nieuzasadnione odstępstwo od wzoru odpowiedzi, przewidzianego szablonu lub Standardu jakości obsługi rozumie się takie odstępstwo, które może powodować uszczerbek wizerunku Zamawiającego w obszarze obsługi klienta, udzielenie nieprawidłowej informacji lub jej nieudzielenie,
  - (iv) za każdy przypadek, gdy w treści korespondencji kierowanej do Klienta przez Konsultanta znajdują się dane kontaktowe pracowników Zamawiającego, jego jednostek organizacyjnych lub aliasów Biur Merytorycznych, w tym w szczególności adresy e-mail, imiona, nazwiska, numery telefonów lub podpisy.
- (e) w wysokości 0,5% wartości wynagrodzenia miesięcznego netto określonego na zasadach opisanych w pkt 9.1.1 lit. a) Umowy (w miesiącu, w którym doszło do nieprzekazania lub nieterminowego przekazania skargi), za nieprzekazanie lub nieterminowe przekazanie Zamawiającemu skargi na pracę Infolinii wpływającej bezpośrednio do Wykonawcy.
- 11.1.3 W przypadku gdy kara umowna nie pokrywa poniesionej przez Zamawiającego szkody, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonych kar umownych. Zapłata kar umownych nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku wykonania Umowy.
- 11.1.4 Kary umowne będą płatne w terminie 7 dni od dnia doręczenia Wykonawcy noty obciążeniowej lub wezwania do zapłaty. Zamawiającemu przysługuje możliwość potrącenia wierzytelności z tytułu kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy.
- 11.1.5 Całkowita wartość kar umownych naliczonych Wykonawcy na podstawie Umowy nie przekroczy 50% wartości wynagrodzenia netto określonego w pkt 9.1.3 Umowy.
- 11.1.6 Strony zgodnie potwierdzają, że Zamawiający jest upoważniony do potrącania wierzytelności wynikających z tytułu naliczonych kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy, na zasadach określonych w kodeksie cywilnym. Nie uchybia to innym uprawnieniom Zamawiającego.
- 11.1.7 W odniesieniu do kar umownych określonych w pkt. 11.1.2. powyżej, jeden przypadek naruszenia wskazany w tym punkcie może stanowić podstawę do naliczenia tylko jednej kary umownej, tj. tylko z jednej z przesłanek określonych w tym punkcie, przy czym Strony zgodnie postanawiają, iż w sytuacji, w której dane naruszenie („**Naruszenie**”) stanowiłoby przyczynę do obniżenia liczby punktów procentowych uzyskanych w danym miesiącu przez Konsultanta zgodnie z kartą scoringową poniżej wartości 80% („**Obniżenie**”), Strony dokonają sprawdzenia, na podstawie metod obliczenia punktacji wskazanych w kartach scoringowych, czy Obniżenie nastąpiłoby również, gdyby Naruszenie nie wystąpiło. Gdyby zaś takie Obniżenie nastąpiło również bez wystąpienia Naruszenia, w takiej sytuacji Strony uznają, że takie Obniżenie stanowi odrębny tytuł do naliczenia kary umownej.

- 11.1.8 Kary umowne, o których mowa w niniejszym paragrafie mogą zostać naliczone w miesiącu, w którym Zamawiający stwierdził niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, niezależnie od miesiąca, w którym doszło do naruszenia. W przypadku stwierdzenia naruszenia po zatwierdzeniu raportu, o którym mowa w pkt 5.1.2. naruszenie to zostaje odnotowane w raporcie za miesiąc, w którym zostało stwierdzone, wraz ze wskazaniem okresu (dnia), którego faktycznie dotyczy.

## 11.2 Siła wyższa

- 11.2.1 Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy z powodu siły wyższej.
- 11.2.2 Siła wyższa oznacza zdarzenie nadzwyczajne, niezależne od Strony, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, które wystąpiło po dniu wejścia w życie Umowy i które uniemożliwiło lub znacznie utrudniło wykonanie umowy. Za siłę wyższą nie jest rozumiane zdarzenie np. katastrofa kolejowa, klęska żywiołowa czy Awarie systemów Zamawiającego, o którym Klienci są informowani w ramach wykonywania Usługi.
- 11.2.3 Jeżeli siła wyższa spowoduje niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez Stronę zobowiązań wynikających z Umowy:
- (a) Strona niezwłocznie zawiadomi na piśmie drugą Stronę o powstaniu i ustaniu działania siły wyższej przedstawiając dokumentację w tym zakresie;
  - (b) Strona niezwłocznie rozpocznie usuwanie skutków tego zdarzenia;
  - (c) Strony uzgodnią sposób postępowania wobec tego zdarzenia.
- 11.2.4 Każda ze Stron dołoży najwyższej staranności w celu należytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, pomimo wystąpienia siły wyższej.
- 11.2.5 W przypadku wystąpienia okoliczności stanowiących przypadek siły wyższej, dla umożliwienia realizacji niniejszej Umowy w tych warunkach, Strony postanawiają, że podczas realizacji niniejszej Umowy, Zamawiający po stwierdzeniu, że okoliczności mogą wpłynąć lub wpływają na należyte wykonanie Umowy o realizację niniejszego zamówienia, dokona - w uzgodnieniu z Wykonawcą i na podstawie przedstawionych przez Wykonawcę dowodów - odpowiedniej zmiany Umowy, w szczególności przez:
- (a) zmianę sposobu wykonywania Umowy,
  - (b) zmianę terminu wykonania Umowy lub jej etapów,
  - (c) zmianę zakresu świadczenia Wykonawcy.
- 11.2.6 Zawiadomienie Strony, o którym mowa w pkt. 11.2.3, powinno być poparte stosownymi dowodami, np. dokumentacją potwierdzającą związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy wystąpieniem siły wyższej a brakiem możliwości realizacji określonych zobowiązań umownych. Druga Strona ustosunkuje się do przedstawionych dowodów na piśmie w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia.

## 12. PRZENOSZENIE PRAW I OBOWIĄZKÓW WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY

- 12.1 Wykonawca nie ma prawa przenieść ani przekazać osobie trzeciej jakiegokolwiek części praw i obowiązków wynikających z Umowy bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego.

Zmiana podmiotowa po stronie Wykonawcy jest możliwa wyłącznie w przypadkach określonych w ustawie PZP.

### **13. KORZYSTANIE Z PODWYKONAWCÓW**

- 13.1 Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie Umowy.
- 13.2 Za wszelkie działania lub zaniechania osób, którymi Wykonawca posługuje się przy wykonywaniu Umowy (w tym w szczególności za Konsultantów), Wykonawca odpowiada jak za własne.
- 13.3 Wykonawca zapewnia, że podwykonawcy oraz osoby, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy, będą przestrzegać w szczególności postanowień dotyczących zachowania tajemnicy, określonych w pkt 14 Umowy oraz postanowień dotyczących ochrony danych osobowych, wskazanych w pkt 15 Umowy.
- 13.4 Lista podwykonawców będzie przedstawiana Zamawiającemu na każde jego żądanie oraz w przypadku jakiegokolwiek zmiany w tej liście (nie później niż na 3 Dni robocze przed dokonaniem takiej zmiany). Zmiana Załącznika nr 10 do Umowy nie stanowi zmiany Umowy, jednakże wymaga zawiadomienia do Koordynatora Umowy i przedłożenia zaktualizowanego Załącznika nr 10. W dniu zawarcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu listę podwykonawców, przy udziale których zamierza wykonywać Umowę (Załącznik nr 10 do Umowy).
- 13.5 Jeżeli Wykonawca zamierza powierzyć wykonanie części Umowy Podwykonawcy, którego nazwa nie została podana w ofercie Wykonawcy, Wykonawca na żądanie Zamawiającego przedstawi, w zależności od wyboru Zamawiającego, oświadczenia lub dokumenty potwierdzające brak podstaw wykluczenia wobec tego Podwykonawcy w zakresie przesłanek wykluczenia wykonawców określonych w specyfikacji warunków zamówienia w Postępowaniu. W przypadku braku przedstawienia żądanych oświadczeń lub dokumentów lub stwierdzenia przez Zamawiającego, że wobec Podwykonawcy zachodzą podstawy wykluczenia, Wykonawca obowiązany jest zastąpić tego Podwykonawcę innym w terminie określonym przez Zamawiającego (pod rygorem niedopuszczenia podwykonawcy do realizacji Umowy) lub zrezygnować z powierzenia części zamówienia Podwykonawcy.
- 13.6 Jeżeli zmiana albo rezygnacja z Podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się na zasadach określonych w art. 118 ust. 1 ustawy Pzp w celu wykazania spełniania 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 o udzielenie zamówienia.
- 13.7 Powierzenie podwykonawcy przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego, w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności, której Zamawiający nie odmówi bez uzasadnionej, ważnej przyczyny.

### **14. ZACHOWANIE TAJEMNICY**

- 14.1 Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej. Wszelkie informacje, które Wykonawca uzyskał lub uzyska przy wykonywaniu Umowy, jest zobowiązany zachować w tajemnicy. Wykonawca zobowiązuje się nie ujawniać ich osobom trzecim bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego, wyjąwszy przypadki przewidziane prawem.

- 14.2 Wszystkie osoby zaangażowane po stronie Wykonawcy w realizację Umowy oraz podwykonawcy zobowiązani są do podpisania oświadczenia o zachowaniu poufności, którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.
- 14.3 W rozumieniu Umowy nie stanowią informacji poufnych informacje, które:
- 14.3.1. są lub staną się powszechnie dostępne w sposób inny niż poprzez naruszenie zobowiązania do zachowania poufności,
  - 14.3.2. w chwili ich ujawnienia są już Stronie otrzymującej znane bez obowiązku zachowania poufności,
  - 14.3.3. zostały otrzymane przez Stronę otrzymującą od osoby trzeciej bez obowiązku zachowania poufności.
- 14.4 W sytuacji uzyskania przez Wykonawcę informacji poufnych Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do:
- 14.4.1. wykorzystania wszystkich informacji poufnych wyłącznie w celu realizacji Umowy, a tym samym do niewykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu,
  - 14.4.2. nieujawniania, bezpośrednio lub pośrednio, informacji poufnych w sposób inny niż zgodnie z postanowieniami Umowy.
- 14.5 Informacje poufne mogą zostać ujawnione w niezbędnym zakresie:
- 14.5.1. tym członkom kierownictwa, pracownikom, podwykonawcom, przedstawicielom lub profesjonalnym doradcom Wykonawcy, którzy mają uzasadnioną potrzebę zapoznania się i wykorzystania informacji poufnych w celu realizacji Umowy,
  - 14.5.2. osobom, co do których Zamawiający wyraził na piśmie zgodę na otrzymywanie przez te osoby informacji poufnych,
  - 14.5.3. na zgodne z prawem żądanie sądów i organów administracji, w zakresie objętym tym żądaniem.
- 14.6 Wszystkie informacje przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego w wyniku realizacji Umowy pozostaną wyłączną własnością Zamawiającego. Wykonawca nie może używać uzyskanych informacji do celów innych niż wynikające z realizacji Umowy. W szczególności Wykonawca nie może, bez pisemnej zgody Zamawiającego, udostępniać osobom trzecim dokumentacji dotyczącej posiadanych lub użytkowanych przez Zamawiającego systemów, sieci i struktury organizacyjnej.
- 14.7 Wykonawca zobowiązuje się do ochrony informacji uzyskanych w celu wykonania Umowy.
- 14.8 W przypadku, gdy będzie istniała konieczność wejścia pracowników lub współpracowników Wykonawcy na obszary chronione Zamawiającego, Wykonawca zapewni możliwość rejestracji danych takich osób. W takim przypadku Strony podpiszą odpowiednie, odrębne porozumienie dotyczące przetwarzania danych osobowych.
- 14.9 Wykonawca zapewni możliwość stałej kontroli swoich pracowników lub współpracowników realizujących Umowę, przez upoważnione przez Zamawiającego osoby.
- 14.10 Postanowienia Umowy dotyczące zachowania poufności mają zastosowanie w okresie obowiązywania Umowy oraz przez 10 lat od dnia zakończenia jej obowiązywania, niezależnie od przyczyny (w tym także 10 lat od dnia skutecznego odstąpienia od Umowy).



- 14.11 Wszelkie informacje, które Zamawiający uzyskał lub uzyska przy zawieraniu lub wykonywaniu Umowy i które Wykonawca oznaczył uprzednio jako tajemnica przedsiębiorstwa Wykonawcy, Zamawiający jest zobowiązany zachować w tajemnicy zgodnie z właściwymi przepisami. Jednocześnie Strony postanawiają, że Wykonawca nie może zastrzec tajemnicy przedsiębiorstwa w stosunku do dokumentów lub informacji przekazywanych Zamawiającemu zgodnie z Umową, jak raporty, statystyki, nagrania, wpisy w bazach danych.
- 14.12 Wykonawca ma prawo świadczenia usług na rzecz innych podmiotów, pod warunkiem niewykorzystywania w tym celu w okresie obowiązywania Umowy dedykowanych dla Zamawiającego numerów telefonicznych i adresów poczty elektronicznej lub danych, informacji, rozszerzeń i dodatkowych funkcjonalności uzyskanych od Zamawiającego lub wypracowanych przez Strony w ramach realizacji Umowy, a także uzyskanego dostępu do systemów i aplikacji udostępnionych przez Zamawiającego.

## **15. DANE OSOBOWE**

- 15.1 Administratorem danych osobowych Klientów składających Zgłoszenia jest „PKP Intercity” S.A. z siedzibą w Warszawie (02-305) przy Al. Jerozolimskich 142A.
- 15.2 Zamawiający powierza Wykonawcy do przetwarzania dane osobowe podane przez Klientów, w szczególności w zakresie wskazanym w OPZ, na zasadach określonych w umowie powierzenia stanowiącej Załącznik nr 6 do Umowy.
- 15.3 Wykonywanie Umowy wymaga, aby Strony wymieniały się danymi osobowymi osób, którymi będą się posługiwać przy zawieraniu lub wykonywaniu Umowy (przedstawicieli swoich i swoich podwykonawców, pracowników swoich i swoich podwykonawców, jak i innych osób) (dalej zwane „Personelem”). W związku z tym Strony będą wymieniać się danymi osobowymi Personelu (przekazanie administrator do administratora). W celu wywiązania się z obowiązków informacyjnych RODO, Strona przekazująca dane osobowe Personelu („Strona przekazująca”) zobowiązuje się i jest upoważniona do przekazania Personelowi w imieniu Strony otrzymującej dane osobowe Personelu („Strona Otrzymująca”) informacji zgodne z zakresem art. 14 RODO. Klauzula informacyjna w imieniu Zamawiającego stanowi Załącznik nr 12 do Umowy, w imieniu Wykonawcy stanowi Załącznik nr 13 do Umowy.

## **16. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

- 16.1 Strony potwierdzają, że Wykonawca przed zawarciem Umowy wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% ceny całkowitej brutto określonej w pkt 9.1.3 Umowy, co stanowi kwotę ..... zł w formie ..... (dalej: „Zabezpieczenie”).
- 16.2 Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym z tytułu nieprzedłużenia wniesionego Zabezpieczenia lub niewniesienia nowego Zabezpieczenia na przedłużony okres obowiązywania Umowy.
- 16.3 Jeżeli Zabezpieczenie wnoszone jest w formie innej niż pieniężna, w szczególności w formie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, Zabezpieczenie powinno być nieodwołalne, bezwarunkowe, podzielne, płatne na pierwsze żądanie, sporządzone w języku polskim i poddane prawu polskiemu oraz jurysdykcji sądu powszechnego w Polsce, właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
- 16.4 Zabezpieczenie wnoszone w formie innej niż pieniężna wnoszone jest w oryginale i wymaga uprzedniego zaakceptowania treści Zabezpieczenia przez Zamawiającego.
- 16.5 Termin ważności Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy powinien przekraczać o co najmniej 30 dni kalendarzowych okres obowiązywania Umowy, o którym mowa w pkt 3.1 Umowy.

- 16.6 Zabezpieczenie zostanie zwrócone Wykonawcy w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia wykonania zamówienia i uznania przez zamawiającego za należyte wykonane.
- 16.7 Zmiana formy Zabezpieczenia w trakcie obowiązywania Umowy jest dopuszczalna w sposób określony przepisami ustawy Pzp. Jeśli Zabezpieczenie jest wnoszone w formie innej niż pieniężna do Zabezpieczenia znajdują zastosowanie postanowienia niniejszego paragrafu. Zabezpieczenie wymaga uzgodnienia na zasadach określonych w niniejszym paragrafie. Zmiana formy zabezpieczenia musi być dokonana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszania jego wysokości.
- 16.8 Zamawiający zwróci zabezpieczenie Umowy wniesione w pieniądzu z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane (o ile rachunek jest oprocentowany), pomniejszone o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy. Zamawiający nie jest zobowiązany do przechowywania Zabezpieczenia na rachunku najkorzystniej oprocentowanym spośród rachunków oferowanych na rynku ani rachunku z najniższymi kosztami jego prowadzenia (np. najniższą prowizją z tytułu określonego salda).
- 16.9 Zwrot Zabezpieczenia Umowy nastąpi poprzez dokonanie przelewu wpłaconej na konto Zamawiającego kwoty zabezpieczenia albo w sposób przewidziany w dokumencie Zabezpieczenia, w przypadku wniesienia zabezpieczenia w formie innej niż pieniężna.
- 16.10 Koszty Zabezpieczenia ponosi Wykonawca.
- 16.11 W przypadku przedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Wykonawca w terminie 30 dni kalendarzowych przed upływem terminu ważności poprzedniego zabezpieczenia przedstawi Zamawiającemu do akceptacji projekt nowego zabezpieczenia lub aneksu do poprzednio dostarczonego zabezpieczenia (gwarancji).
- 16.12 W przypadku, gdy Wykonawca w terminie, o którym mowa pkt 16.11, nie dostarczy nowego Zabezpieczenia lub nie przedłuży okresu ważności wniesionego Zabezpieczenia, Zamawiający będzie miał prawo do zmiany formy Zabezpieczenia na zabezpieczenie w pieniądzu, poprzez wypłatę z Zabezpieczenia pełnej kwoty.

## **17. WYPOWIEDZENIE UMOWY**

- 17.1 Zamawiający ma prawo wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku istotnego naruszenia przez Wykonawcę warunków Umowy. Przez istotne naruszenie przez Wykonawcę warunków Umowy Strony rozumieją:
- 17.1.1. nieprzystąpienie do wykonywania Umowy przez Wykonawcę, w tym niezapewnienie ciągłości zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w całym okresie jej realizacji, lub
  - 17.1.2. zaistnienia przerwy w świadczeniu Usług, trwającej nieprzerwanie co najmniej 12 godzin, lub
  - 17.1.3. zaistnienia przerw w świadczeniu Usług, trwających łącznie co najmniej 12 godzin w miesiącu, lub
  - 17.1.4. przekroczenie Poziomu Uznanych Reklamacji powyżej 0,5% przez co najmniej trzy miesiące w okresie obowiązywania Umowy, lub
  - 17.1.5. przekroczenie Poziomu Uznanych Reklamacji powyżej 1% w którymkolwiek miesiącu obowiązywania Umowy, lub

- 17.1.6. zmniejszenie poziomu odbieralności połączeń, o którym mowa w OPZ (Answer Rate), przez co najmniej trzy następujące po sobie miesiące w okresie obowiązywania Umowy, poniżej 70%, lub
  - 17.1.7. nieprzekazanie Zamawiającemu informacji, że Wykonawca otrzymał (bez udziału Zamawiającego) Reklamację na działania lub zaniechania Konsultanta, lub
  - 17.1.8. zmniejszenie poziomu Service Level, o którym mowa w OPZ, poniżej 65/20 przez co najmniej trzy następujące po sobie miesiące w okresie obowiązywania Umowy, lub
  - 17.1.9. niezgłoszenie Zamawiającemu podwykonawcy zgodnie z pkt 13 Umowy, lub
  - 17.1.10. naruszenie obowiązków dot. zachowania poufności informacji określonych w pkt 14 Umowy.
- 17.2 W przypadku, gdy suma naliczonych przez Zamawiającego kar umownych osiągnie 50% wartości netto Umowy, ustalonej w pkt 9.1.3 Umowy, Zamawiający może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
- 17.3 W przypadku wypowiedzenia Umowy, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego za prawidłowo wykonaną część Usług.
- 17.4 W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego za wykonaną część Usług.
- 17.5 Oświadczenie o wypowiedzeniu lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

## **18. AUDYT**

- 18.1 Zamawiający ma prawo do przeprowadzania audytu realizacji Umowy, w tym również w zakresie prawidłowości przetwarzania danych osobowych, w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, nie dłuższym niż 7 dni od dnia zgłoszenia żądania przez Zamawiającego, w szczególności w celu weryfikacji czy usługi realizowane są zgodnie z wymaganiami opisanymi w Umowie i OPZ. Zakres audytu określa Zamawiający.
- 18.2 Zamawiający może powierzyć prowadzenie audytu wybranemu podmiotowi trzeciemu – udzielając upoważnienia na piśmie, pod warunkiem, że wskazany przez Zamawiającego podmiot trzeci nie prowadzi działalności konkurencyjnej wobec Wykonawcy.

## **19. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ**

- 19.1 Wykonawca oświadcza, że zapewniony przez niego do realizacji Usługi System włącznie z wszelkimi programami, aplikacjami, interfejsami, kodami źródłowymi, dokumentacją - udostępnionymi w ramach wykonania Umowy - nie narusza praw osób trzecich. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia Zamawiającemu dostępu do Systemu.
- 19.2 Wykonawca niniejszym zapewnia i gwarantuje, że osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich (lub innych praw) do utworów lub ich elementów i opracowań w żaden sposób nie będą wykonywały przysługujących im praw, w tym Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że Zamawiający może bezterminowo korzystać z utworów lub ich elementów bez wskazywania twórców.

- 19.3 Zarejestrowane Zgłoszenia stają się własnością Zamawiającego z chwilą ich przekazania. Wszelkie prawa do jakichkolwiek utworów powstałych w ramach wykonywania Umowy np. nagrań zapowiedzi, komunikatów oraz do jakichkolwiek baz danych, w tym w szczególności Bazy Wiedzy, bazy Zgłoszeń i innych danych zgromadzonych w trakcie wykonywania Usługi, będą przysługiwać Zamawiającemu na polach eksploatacji wskazanych w pkt 19.4 i 19.5 poniżej.
- 19.4 W przypadku, kiedy w związku z realizacją przez Wykonawcę Umowy powstanie utwór w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych, (dalej: „UOPA”), Wykonawca jest zobowiązany na każde wezwanie Zamawiającego, w terminie przez niego wskazanym, wydać mu żądane utwory. Z chwilą wydania danego utworu Zamawiającemu, niezależnie od formy tego wydania, Wykonawca przenosi na Zamawiającego w ramach ustalonego w Umowie wynagrodzenia, całość autorskich praw majątkowych do powstałych utworów, bez ograniczenia czasowego i terytorialnego, zgodnie z przepisami UOPA.
- 19.5 Przeniesienie autorskich praw majątkowych do utworów, o których mowa w pkt 19.4 powyżej następuje na wskazanych poniżej polach eksploatacji, obejmujących:
- 19.5.1. w zakresie utrwalania i zwielokrotnienia utworu - wytwarzanie każdą znaną w chwili zawarcia Umowy techniką egzemplarzy utworu na wszelkich znanych w tym momencie nośnikach, w tym w szczególności, choć nie wyłącznie techniką zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
  - 19.5.2. w zakresie wprowadzania do obrotu oryginału albo egzemplarzy, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
  - 19.5.3. w zakresie rozpowszechniania utworu - publiczne odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnienie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w szczególności w sieci Internet oraz w sieciach zamkniętych; rozpowszechnianie, obrót, użyczenie lub najem utworu lub jego kopii, także w modelach outsourcingowych,
  - 19.5.4. dokonywanie skrótów, cięć, przemontowań, tłumaczeń, zmian, modyfikacji,
  - 19.5.5. modyfikowanie całości oraz pojedynczych fragmentów w tym m.in. prawo do korekty, dokonywanie przeróbek, zmian i adaptacji, łączenie fragmentów z innymi utworami,
  - 19.5.6. prezentację w środkach masowego przekazu,
  - 19.5.7. wprowadzanie do pamięci komputerów,
  - 19.5.8. wprowadzanie do sieci internet i intranet,
  - 19.5.9. swobodne używanie i korzystanie z utworu oraz jego pojedynczych elementów w zakresie promocji i reklamy, tak przez Zamawiającego jak i inne upoważnione przez niego podmioty,
  - 19.5.10. trwałe lub czasowe zwielokrotnianie utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym poprzez wykonanie fotokopii, slajdów, reprodukcji komputerowych,
  - 19.5.11. udostępnianie osobom trzecim,
  - 19.5.12. publikowanie części lub całości,
  - 19.5.13. korzystanie z utworu oraz jego pojedynczych elementów w zakresie prowadzonej przez Zamawiającego działalności gospodarczej.

- 19.6 W chwili określonej w pkt 19.4 powyżej, Wykonawca przenosi na Zamawiającego także własność wszelkich egzemplarzy utworu lub jego części, które przekaze Zamawiającemu stosownie do postanowień Umowy oraz nośników optycznych, na których zostały one utrwalone.
- 19.7 Wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych do utworów, o których mowa w pkt 19.4 powyżej, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo do wykonywania autorskich praw zależnych, w tym rozporządzania utworem zależnym oraz udzielanie licencji oraz licencji z prawem sublicencji na korzystanie z utworu zależnego do utworów na wszystkich polach eksploatacji wskazanych powyżej.
- 19.8 Strony uzgadniają, że wynagrodzenie przysługujące Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy obejmuje każdorazowo także wynagrodzenie z tytułu nabycia przez Zamawiającego zgodnie z Umową nagrań oraz wszystkich praw własności intelektualnej, w tym także praw zależnych, oraz prawa własności nośników, na których wydane Zamawiającemu utwory, o których mowa w pkt 19.4 powyżej, zostały utrwalone, a także wynagrodzenie za udzielenie zgód, o jakich mowa w niniejszym paragrafie.
- 19.9 Wykonawca udziela zgody na rozporządzanie i korzystanie z opracowań utworów stworzonych przez Wykonawcę w wyniku wykonywania Umowy.
- 19.10 W stosunku do utworów, o których mowa powyżej, Zamawiający ma prawo korzystać z nich i je rozpowszechniać bez konieczności oznaczania ich nazwą Wykonawcy.
- 19.11 Wykonawca zobowiązuje się, że ani on ani żadna osoba trzecia nie będzie wykonywać w stosunku do utworów, o których mowa w pkt 19.4 powyżej, autorskich praw osobistych i zezwala na ich wykonywanie przez Zamawiającego.
- 19.12 Wykonawca oświadcza i zapewnia, że:
- 19.12.1. jest uprawniony do przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do utworów, w zakresie określonym w Umowie, oraz że przeniesienie na Zamawiającego tych praw nie narusza jakichkolwiek praw osób trzecich,
  - 19.12.2. jest uprawniony do udzielenia Zamawiającemu wszelkich zgód, zezwoleń, upoważnień jak również jest uprawniony przenieść na Zamawiającego wszelkie prawa wymienione w Umowie zgodnie z postanowieniami i w zakresie określonym w Umowie, a udzielenie tych zgód, zezwoleń, upoważnień i przeniesienie na Zamawiającego praw określonych w Umowie nie narusza jakichkolwiek praw osób trzecich,
  - 19.12.3. korzystanie i rozporządzanie przez Zamawiającego z utworu, jego aktualizacji, poprawek, update'ów, upgrade'ów oraz utworów zależnych w stosunku do wszystkich w/w elementów w zakresie określonym w Umowie i przepisach UOPA oraz wykonywanie innych praw nabytych na mocy Umowy nie będzie naruszało praw jakichkolwiek osób trzecich.
- 19.13 Niezależnie od innych postanowień, w przypadku podniesienia przez osoby trzecie w stosunku do Zamawiającego, jego licencjodawców, sublicencjodawców, ich następców prawnych lub podmiotów, na które Zamawiający przeniesie uprawnienia wynikające z Umowy, jakichkolwiek roszczeń wynikających z naruszenia autorskich praw majątkowych lub praw zależnych przy realizacji Umowy, Wykonawca zwolni Zamawiającego i w/w podmioty z jakiejkolwiek odpowiedzialności wynikającej z takich roszczeń. Wykonawca pokryje wszelkie udokumentowane i uzasadnione koszty poniesione przez Zamawiającego i w/w podmioty w przypadku podniesienia takich roszczeń.
- 19.14 W przypadku, w którym w wyniku:
- 19.14.1. nieprawdziwości oświadczeń złożonych przez Wykonawcę w pkt 19 Umowy; lub
  - 19.14.2. podniesienia przez osoby trzecie roszczeń, o których mowa w pkt 19 Umowy; lub

#### 19.14.3. wad prawnych utworu,

Zamawiający i w/w podmioty nie będą mogli wykonywać uprawnień określonych w Umowie lub w umowie licencji (sublicencji), Wykonawca, na własny koszt, uzyska odpowiednie uprawnienia umożliwiające wykonanie praw i obowiązków wynikających z Umowy lub na własny koszt zapewni, aby takie osoby trzecie dysponujące prawami do utworu udzieliły Zamawiającemu i w/w podmiotom wszelkich licencji, zgód, zezwoleń i upoważnień lub przeniosły prawa w zakresie co najmniej takim jak określony w Umowie.

19.15 Postanowienia niniejszego pkt 19 Umowy stosuje się odpowiednio do praw pokrewnych oraz wszelkich innych dzieł wykonanych na podstawie Umowy.

19.16 W celu wyjaśnienia wątpliwości Strony oświadczają, że wszelkie oświadczenia, zgody, przeniesienia praw lub inne czynności wskazane w niniejszym pkt 19 Umowy dokonywane są w ramach Wynagrodzenia wykonawcy przewidzianego Umową.

## 20. KOMUNIKACJA STRON UMOWY

20.1 Jeżeli Umowa inaczej nie określa trybu dokonywania powiadomień lub składania oświadczeń, oświadczenia i powiadomienia związane z wykonywaniem Umowy będą przekazywane osobiście, za pośrednictwem kuriera lub listem poleconym. Oświadczenia i powiadomienia takie wymagają formy pisemnej i będą kierowane na adresy wskazane w komparycji Umowy.

20.2 Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do informowania w formie pisemnej o każdej zmianie adresów, o których mowa powyżej. Zmiana adresów do korespondencji nie stanowi zmiany niniejszej Umowy. W razie braku przekazania informacji o zmianie adresu, oświadczenie złożone na ostatnio wskazany adres Strony będzie uznawane za skutecznie doręczone.

20.3 Koordynatorzy mogą uzgodnić, iż komunikacja związana z bieżącym wykonywaniem Umowy prowadzona będzie drogą mailową lub telefoniczną, określając zasady tej komunikacji, w tym osoby upoważnione do jej prowadzenia.

20.4 Oświadczenia takie jak wezwania, wypowiedzenia lub o odstąpieniu od Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

20.5 Równoważna z formą pisemną jest forma elektroniczna tj. z podpisem elektronicznym kwalifikowanym.

## 21. KLAUZULA SANKCYJNA

21.1 Umowa nie może być wykonywana w okolicznościach wskazanych w art. 5k ust. 1<sup>1</sup> Rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku

---

<sup>1</sup> „Zakazuje się udzielania lub dalszego wykonywania wszelkich zamówień publicznych lub koncesji objętych zakresem dyrektyw w sprawie zamówień publicznych, a także zakresem art. 10 ust. 1, 3, ust. 6 lit. a)–e), ust. 8, 9 i 10, art. 11, 12, 13 i 14 dyrektywy 2014/23/UE, art. 7 lit. a)–d), art. 8, art. 10 lit. b)–f) i lit. h)–j) dyrektywy 2014/24/UE, art. 18, art. 21 lit. b)–e) i lit. g)–i), art. 29 i 30 dyrektywy 2014/25/UE oraz art. 13 lit. a)–d), lit. f)–h) i lit. j) dyrektywy 2009/81/WE oraz tytułu VII rozporządzenia (UE, Euratom) 2018/1046 na rzecz lub z udziałem:

a) obywateli rosyjskich, osób fizycznych zamieszkałych w Rosji lub osób prawnych, podmiotów lub organów z siedzibą w Rosji;

b) osób prawnych, podmiotów lub organów, do których prawa własności bezpośrednio lub pośrednio w ponad 50 % należą do podmiotu, o którym mowa w lit. a) niniejszego ustępu; lub

c) osób fizycznych lub prawnych, podmiotów lub organów działających w imieniu lub pod kierunkiem podmiotu, o którym mowa w lit. a) lub b) niniejszego ustępu,

w tym podwykonawców, dostawców lub podmiotów, na których zdolności polega się w rozumieniu dyrektyw w sprawie

z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (dalej: „rozporządzenie 833/2014”), w szczególności, jeśli:

- 21.1.1. Wykonawca jest lub stanie się obywatelem rosyjskim lub osobą fizyczną zamieszkałą w Rosji,
  - 21.1.2. Wykonawca ma siedzibę w Rosji,
  - 21.1.3. członek Zarządu Wykonawcy jest obywatelem rosyjskim lub ma siedzibę w Rosji,
  - 21.1.4. ponad 50% udziałów lub akcji Wykonawcy należy bezpośrednio lub pośrednio (np. poprzez inne osoby fizyczne lub prawne) do obywatela rosyjskiego lub osób prawnych mających siedzibę w Rosji,
  - 21.1.5. Wykonawca działa w imieniu lub pod kierunkiem osób lub podmiotów, o których mowa w pkt 21.1.1-21.1.4 powyżej,
  - 21.1.6. ponad 10% wartości zamówienia przypada na podwykonawców, poddostawców lub podmioty udostępniające zasoby, które są osobami fizycznymi lub prawnymi powiązanymi z Rosją w sposób określony w pkt 21.1.1-21.1.4 powyżej;
    - chyba że Wykonawca, podwykonawca, poddostawca lub podmiot udostępniający zasoby posiadają zezwolenie, o którym mowa w art. 5k ust. 2<sup>2</sup> rozporządzenia 833/2014, wydane przez właściwy organ.
- 21.2 W przypadku uznania przez Zamawiającego, że zachodzi chociażby jedna z okoliczności, o których mowa w ust. 1, Zamawiający może odstąpić od umowy lub jej części, albo wezwać Wykonawcę do:
- 21.2.1. usunięcia naruszenia np. poprzez zmianę podwykonawcy, poddostawcy lub podmiotu udostępniającego zasoby<sup>3</sup>,
  - 21.2.2. przedłożenia zezwolenia, o którym mowa w art. 5k ust. 2 rozporządzenia 833/2014

---

*zamówień publicznych, w przypadku gdy przypada na nich ponad 10 % wartości zamówienia”. Zakaz odnosi się do treści przepisu aktualnej na dzień składania oświadczenia (zazwyczaj dzień podpisania umowy).*

<sup>2</sup> „Na zasadzie odstępstwa od ust. 1 właściwe organy mogą zezwolić na udzielenie i dalsze wykonywanie zamówień, których przedmiotem jest:

a) eksploatacja, utrzymanie, likwidacja potencjału jądrowego do zastosowań cywilnych, i gospodarowanie odpadami promieniotwórczymi pochodzącymi z tego potencjału, zaopatrzenie go w paliwo, ponowne przetwarzanie paliwa i zapewnienie jego bezpieczeństwa, oraz kontynuacja projektowania, budowy i oddania do eksploatacji potrzebne do ukończenia cywilnych obiektów jądrowych, a także dostawa prekursorów do wytwarzania medycznych radioizotopów i na potrzeby podobnych zastosowań medycznych, technologii krytycznych na potrzeby monitorowania promieniowania środowiskowego, jak również współpraca w dziedzinie cywilnego wykorzystania energii jądrowej, w szczególności w dziedzinie badań i rozwoju;

b) współpraca międzyrządowa w ramach programów kosmicznych;

c) dostarczanie absolutnie niezbędnych towarów lub świadczenie absolutnie niezbędnych usług, które mogą być dostarczane lub świadczone wyłącznie przez osoby, o których mowa w ust. 1, lub których dostarczenie lub świadczenie w wystarczającej ilości lub w wystarczającym wymiarze mogą zapewnić wyłącznie osoby, o których mowa w ust. 1;

d) funkcjonowanie przedstawicielstw dyplomatycznych i konsularnych Unii i państw członkowskich w Rosji, w tym delegatur, ambasad i misji, lub organizacji międzynarodowych w Rosji korzystających z immunitetów zgodnie z prawem międzynarodowym;

e) o ile nie są zakazane na podstawie art. 3m lub 3n, zakup, przywóz lub transport gazu ziemnego i ropy naftowej, w tym produktów rafinacji ropy naftowej, a także tytanu, aluminium, miedzi, niklu, palladu i rudy żelaza z Rosji lub przez Rosję do Unii; lub

f) zakup, przywóz lub transport do Unii węgla oraz innych stałych paliw kopalnych, wymienionych w załączniku XXII, do dnia 10 sierpnia 2022 r.”

<sup>3</sup> w przypadku konieczności zmiany podmiotu udostępniającego zasoby, wykonawca musi wykazać, że proponowany inny podmiot lub wykonawca samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu w zakresie dotyczącym udostępnianych zasobów, w stopniu nie mniejszym niż podmiot, na którego zasoby wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.

- w terminie nie dłuższym niż 45 dni od dnia wezwania, pod rygorem odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

21.3 Wykonawca oświadcza, że:

21.3.1. nie podlega zakazowi, o którym mowa w artykule 5k ust. 1 *rozporządzenia* lub uzyskał zezwolenie, o którym mowa w art. 5k ust. 2 *rozporządzenia* 833/2014,

21.3.2. umowę wykona bez udziału: podwykonawców, dostawców oraz podmiotów, na których zdolnościach polegał w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosunku do których zachodzą okoliczności wskazane w artykule 5k ust. 1 *rozporządzenia* 833/2014, w przypadku, gdy przypada na nich ponad 10% wartości zamówienia, chyba że podwykonawca, dostawca lub ww. podmiot uzyskał zezwolenie, o którym mowa w art. 5k ust. 2 *rozporządzenia* 833/2014, a zezwolenie to zostanie przedłożone Zamawiającemu,

21.3.3. pozostaje aktualne oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia na podstawie art. 7 ustawy z dnia 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)*, w szczególności:

(a) Wykonawca nie jest wymieniony w wykazach określonych w *rozporządzeniu Rady (WE) nr 765/2006 z dnia 18 2006 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z sytuacją na Białorusi i udziałem Białorusi w agresji Rosji wobec Ukrainy*, dalej „rozporządzenie 765/2006”;

(b) Wykonawca nie jest wymieniony w wykazach określonych w *rozporządzeniu Rady (UE) nr 269/2014 z dnia 17 marca 2014 r. w sprawie środków ograniczających w odniesieniu do działań podważających integralność terytorialną, suwerenność i niezależność Ukrainy lub im zagrażających*, dalej „rozporządzenie 269/2014”;

(c) wobec Wykonawcy nie została wydana decyzja w sprawie wpisu na listę osób i podmiotów, wobec których są stosowane środki w celu przeciwdziałania wspieraniu agresji Federacji Rosyjskiej na Ukrainę, z zastosowaniem środka w postaci wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych;

(d) w stosunku do Wykonawcy beneficjentem rzeczywistym, w *rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu* nie jest osoba wymieniona w wykazach określonych w *rozporządzeniu* 765/2006 i *rozporządzeniu* 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka w postaci wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych;

(e) w stosunku do Wykonawcy jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości nie jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w *rozporządzeniu* 765/2006 i *rozporządzeniu* 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka w postaci wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych;

21.4 niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 7 dni, poinformuje Zamawiającego o każdej zmianie okoliczności, o których mowa w pkt 21.3.1-21.3.3 powyżej, licząc od dnia, w którym dowiedział się o takiej zmianie.



## 22. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 22.1 Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej lub elektronicznej (oświadczenia w postaci elektronicznej opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym) pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem pkt 22.4. oraz innych postanowień wprowadzających inną formę dla zmiany.
- 22.2 Przewiduje się możliwość dokonania zmian Umowy w następującym zakresie i w następujących okolicznościach:
- 22.2.1. zmiana sposobu wykonania w przypadku zmiany obowiązującego prawa lub wytycznych urzędu lub organu – w zakresie dostosowującym Umowę do nowych przepisów lub wytycznych, o ile nie zmieni to jej ogólnego charakteru,
  - 22.2.2. obniżenia wynagrodzenia wynikającego ze zmian cen usług zewnętrznych wpływających na koszty realizacji Umowy po stronie Wykonawcy – w zakresie obniżenia wynagrodzenia Wykonawcy,
  - 22.2.3. w przypadku wprowadzenia nowych rozwiązań technicznych lub informatycznych – w takim przypadku zmiany Umowy mogą dotyczyć sposobu wykonywania Umowy lub raportowania, jednak w żadnym przypadku nie spowodują pogorszenia jakości świadczenia Usług,
- 22.3 Zmiany, o których mowa w pkt 22.2 powyżej, nie mogą stanowić podstawy zwiększenia wynagrodzenia Wykonawcy.
- 22.4 Nie stanowi zmiany Umowy:
- 22.4.1. zmiana danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną Umowy,
  - 22.4.2. zmiana danych teleadresowych, zmiana osób wskazanych do kontaktów między Stronami.
- 22.5 Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy Strony będą się starały rozwiązać polubownie. Dopiero w braku możliwości osiągnięcia porozumienia spory pomiędzy Stronami będą rozpatrywane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla adresu siedziby Zamawiającego.
- 22.6 Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.<sup>4</sup>
- 22.7 Zamawiający oświadcza, iż jest sygnatariuszem umowy korporacyjnej pn. Karta Grupy PKP zawartej w dniu 17 sierpnia 2022 r. i w wykonaniu zobowiązań w niej określonych Zamawiający jest uprawniony do przekazywania PKP S.A. informacji i dokumentów powstałych w celu realizacji lub w związku z realizacją niniejszej Umowy.
- 22.8 Niniejsza umowa została zawarta w formie elektronicznej z chwilą złożenia ostatniego z kwalifikowanych podpisów elektronicznych stosownie do wskazania znacznika czasu ujawnionego w szczegółach elektronicznej postaci dokumentu<sup>5</sup>.
- 22.9 Niżej wymienione załączniki do Umowy stanowią jej integralną część. Przy czym Zamawiający jest upoważniony do jednostronnej zmiany Załączników nr 3, 8 i 9, 11 oraz innych, jeśli wynika to z pozostałej treści Umowy. Zmiana, o której mowa w zdaniu poprzednim nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy, a jedynie przekazania oświadczenia w formie pisemnej lub elektronicznej (oświadczenie

---

<sup>4</sup> Postanowienie ma zastosowanie w przypadku zawarcia umowy w formie pisemnej

<sup>5</sup> Postanowienie ma zastosowanie w przypadku zawarcia umowy w formie elektronicznej

w postaci elektronicznej opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym). Do złożenia oświadczenia upoważniony jest Dyrektor lub Zastępca Dyrektora Biura Sprzedaży i Obsługi Klienta (a w razie zmiany struktury organizacyjnej lub nazwy biura, dyrektor biura właściwego ze względu na przedmiot Umowy).

## **23. SPIS ZAŁĄCZNIKÓW**

- 23.1. Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Zamówienia,
- 23.2. Załącznik nr 2 - Harmonogram,
- 23.3. Załącznik nr 3 - Wzory Protokołów Odbioru,
- 23.4. Załącznik nr 4 - Wykaz Koordynatorów Umowy,
- 23.5. Załącznik nr 5 - Oświadczenie o zachowaniu poufności (wzór),
- 23.6. Załącznik nr 6 - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych,
- 23.7. Załącznik nr 7 - Wzór raportu z opomiarowania usługi,
- 23.8. Załącznik nr 8 - Księga Standardów,
- 23.9. Załącznik nr 9 - Wykaz Biur Merytorycznych,
- 23.10. Załącznik nr 10 - Lista podwykonawców,
- 23.11. Załącznik nr 11 - Karta scoringowa,
- 23.12. Załącznik nr 12 - Klauzula informacyjna Zamawiającego,
- 23.13. Załącznik nr 13 - Klauzula informacyjna Wykonawcy,
- 23.14. Załącznik nr 14 - Minimalne wymagania dla poszczególnych ról personelu Wykonawcy.

**WYKONAWCA**

**ZAMAWIAJĄCY**

**Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia**  
*(treść Załącznika nr 1 do SWZ)*

## Załącznik nr 2 - Harmonogram

Opis Etapu	Termin	Uwagi
ETAP (1): Przygotowanie wdrożenia Usługi	Do 2 tygodni od podpisania Umowy	<p>W tym etapie Strony:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dokonają przekazania i uzgodnienia niezbędnych dokumentów wymienionych w OPZ i Umowie (m.in. procedury) oraz wytycznych dotyczących drzewa IVR, które zostaną zapisane w formie projektu technicznego</li> <li>b) Zapewnią dostęp do Systemu oraz systemów i aplikacji Zamawiającego w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania Usługi (Wykonawca niezwłocznie przekaże wymagane dane do podpięcia ww. systemów i aplikacji),</li> <li>c) Dokonają uzgodnień dot. szkoleń dla Konsultantów (harmonogram, podział na grupy itd.). Wykonawca przekaże Zamawiającemu listę Konsultantów i zagwarantuje ich obecność na szkoleniach. Zamawiający przekaże niezbędne materiały na szkolenia konsultantów.</li> </ul> <p>Prawidłowe wykonanie tego etapu zostanie potwierdzone podpisanym przez Strony protokołem odbioru.</p>
ETAP (2): Prace przygotawcze dla Uruchomienia świadczenia Usługi	Do 4 tygodni od podpisania Umowy	<p>W tym etapie Wykonawca ma zagwarantować:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) wykonanie szkoleń zgodnie z OPZ,</li> <li>b) stworzenie Bazy Wiedzy na podstawie dokumentów dostarczonych przez Zamawiającego zgodnie z OPZ,</li> <li>c) nagranie i zainstalowanie w Systemie zapowiedzi IVR - zgodnie z wytycznymi zawartymi w OPZ,</li> <li>d) udostępnienie numerów podkładowych do testowania połączeń telefonicznych oraz umożliwić przekierowanie połączeń z numeru wskazanego przez Zamawiającego,</li> <li>e) rejestrację oraz możliwość odsłuchania wszystkich połączeń.</li> </ul> <p>Prawidłowe wykonanie tego etapu zostanie potwierdzone podpisanym przez Strony protokołem odbioru.</p>
ETAP (3): Testy	Do 5 tygodni od podpisania Umowy	<p>W tym etapie Wykonawca ma zagwarantować:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) przeprowadzenie testów akceptacyjnych przez Zamawiającego w celu zweryfikowania gotowości do świadczenia usługi</li> <li>b) monitorowanie jakości pracy Konsultantów przez Zamawiającego</li> </ul> <p>Wykonawca jest zobowiązany do spełnienia norm</p>

		<p>wskazanych w SLA.</p> <p>Zakończenie etapu testów zostanie potwierdzone podpisanym przez Strony protokołem odbioru wraz z przekazaniem dokumentacji technicznej opisującej System.</p>
ETAP (4): Świadczenie Usługi	Po wykonaniu Wdrożenia (tj. łącznie Etapów 1-3)	<p>Świadczenie Usług zgodnie z Umową i OPZ.</p> <p>Przez pierwszy miesiąc świadczenia Usługi w tym Etapie, kary umowne ulegają obniżeniu o 50%.</p> <p>Uruchomienie świadczenia Usługi maksymalnie do 6 tygodni od podpisania Umowy.</p>
Wdrożenie możliwości korzystania z Systemu Ticketowego (niezależne od ww. Harmonogramu) – kryterium oceny.		

Postanowienia dodatkowe:

Koordynatorzy niezwłocznie po podpisaniu Umowy uzgodnią szczegółowy Harmonogram.

### Załącznik nr 3 - Wzory protokołów Odbioru

#### PROTOKÓŁ („Protokół”)

do umowy o ..... nr ..... z dnia ..... r.

zawarty dnia ..... r. w ....., pomiędzy:

„PKP Intercity” S.A. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Jerozolimskich 142A, 02-305 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000296032, NIP 5262544258, REGON: 017258024, o kapitale zakładowym 2.492.022.270,00 PLN, wpłaconym w całości, zwaną dalej „Zamawiającym”, reprezentowaną przez .....,

a

..... z siedzibą w ..... ul. ...., ...-....., spółką wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla ..... w ..... .. Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: ....., NIP: ....., REGON: ....., *kapitał zakładowy w wysokości ..... złotych, opłacony w całości/do kwoty ..... złotych*, reprezentowaną przez: ....., zwanym/ą dalej „Wykonawcą”.

Zgodnie z Umową, Strony niniejszym potwierdzają odbiór:

.....  
.....

bez zastrzeżeń / z następującymi zastrzeżeniami:

.....  
.....

Postanowienia dodatkowe:

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

Zamawiający

Wykonawca

.....

.....

Przykładowy Zakres testów akceptacyjnych

Obiekt	Działanie	Komentarze
Testy funkcjonalne	Testy połączeń wychodzących/przychodzących oraz prezentacji numerów na łączach zewnętrznych przy połączeniach do: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sieci operatorów stacjonarnych</li> <li>- sieci operatorów komórkowych</li> <li>- innych systemów</li> <li>- na numery alarmowe</li> </ul>	
	Prezentacja numerów na łączach zewnętrznych	
	Testy najczęściej wykorzystywanych funkcji telefonicznych: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transfer</li> <li>- Konferencja</li> <li>- Zawieszenie</li> <li>- Music-on-hold</li> </ul>	

Obiekt	Działanie	Komentarze
Testy IVR i ACD (Call Center)		
	Funkcje na panelach agentów: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logowanie</li> <li>- Zamiana stanu na available</li> <li>- Zmiana stanu na ACW</li> <li>- Zmiana stanu na AUX (z podaniem reason code 1-9)</li> <li>- Powrót do stanu available</li> <li>- Odebranie połączenia na grupę</li> <li>- Wylogowanie z grupy</li> </ul>	
	Dostęp do numerów DDI dla usług Call Center z zewnątrz (VDN'y) (do ustalenia numery usług, które należy poddać szczegółowym testom)	
	Test poprawności przebiegu call flow dla poszczególnych numerów DDI w godzinach pracy, i w sytuacjach awaryjnych (do ustalenia numery, które należy poddać szczegółowym testom)	
System zarządzania pracą Call Center		
	Dictionary – sprawdzenie poprawności słownika (dla wektorów, VDN'ów, grup, agentów, kodów połączeń i kodów przerw)	
	Możliwość wyświetlenia raportu czasu rzeczywistego	
	Dostęp i poprawność danych wyświetlanych przez raporty historyczne	

Obiekt	Działanie	Komentarze
Łącza i system Telco		
	Status łącz telefonicznych do operatora	
	Wgranie komunikatu alarmowego do drzewa IVR	
	Symulacja awarii jednego z łącz telekomunikacyjnych do centrali	
	Weryfikacja funkcjonalności nagrywania połączeń	
	Weryfikacja funkcjonalności odsłuchiwanie nagrań	

Zakres testów akceptacyjnych zostanie ustalony pomiędzy Stronami po podpisaniu Umowy.

#### Załącznik nr 4 - Wykaz Koordynatorów Stron

Wykaz Koordynatorów Zamawiającego:

Lp.	Imię i nazwisko	Telefon	e-mail	Zakres zadań
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

Wykaz Koordynatorów Wykonawcy:

Lp.	Imię i nazwisko	Telefon	e-mail	Zakres zadań
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				



**Załącznik nr 5 - Oświadczenie o zachowaniu poufności (wzór)**

W związku z wykonywaniem umowy nr ..... z dnia ..... („Umowa”), zawartej pomiędzy "PKP Intercity" Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie a

wykonawcą ubiegającym się o udzielenie zamówienia:

.....  
..... pod numerem KRS:  
..... REGON ....., NIP ....., kapitał zakładowy: ..... zł,

(Wykonawca)

oraz stosownie do postanowień ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. nr 153, poz. 1503, ze zm.), ja, niżej podpisany(a)

..... zobowiązuję się:

1. Zachować w tajemnicy wszelkie informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne lub inne, chronione prawnie, nie ujawnione do wiadomości publicznej, uzyskanie w związku z realizacją Umowy.
2. Wykorzystywać uzyskane informacje, określone w ust. 1, wyłącznie w celu realizacji Umowy.
3. Nie kopiować, nie powielać ani w jakikolwiek inny sposób nie rozpowszechniać informacji wskazanych w ust. 1.

Jednocześnie przyjmuje do wiadomości, iż zobowiązanie do zachowania tajemnicy jest nieograniczone w czasie i trwa pomimo rozwiązania, wygaśnięcia, odstąpienia od Umowy lub innego podobnego zdarzenia, powodującego ustanie stosunku prawnego wynikającego z Umowy.

.....

Miejscowość, data, czytelny podpis

## Załącznik nr 6 - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych  
(dalej jako „Umowa Powierzenia”) zawarta pomiędzy:

(1) PKP Intercity S.A. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 0000296032, nr REGON: 017258024, NIP: 526244258, kapitał zakładowy: 2 492 022 270 zł w całości wpłacony, zwaną dalej „Administratorem” lub „Powierzającym”, reprezentowaną przez:

..... - .....  
..... - .....

oraz

(2):

.....  
....., ..... KRS: ....., REGON  
....., NIP ....., kapitał zakładowy: ....., zwanym dalej  
„Podmiotem przetwarzającym”

Administrator i Podmiot przetwarzający zwani są dalej łącznie „Stronami”, a każdy z nich z osobna zwany jest „Stroną”.

Wszelkie słowa lub sformułowania napisane w niniejszej umowie wielką literą, a wyraźnie niezdefiniowane, mają znaczenie nadane im w Umowie o świadczenie usług obsługi Infolinii nr ..... zawartej pomiędzy Stronami („Umowa”).

Preambuła Zważywszy, że:

1. Strony zawarły Umowę;
2. Współpraca Stron w ramach wykonywania Umowy wymaga powierzenia Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania danych osobowych przez Administratora.

Strony postanawiają, co następuje:

### 1. Przedmiot Umowy Powierzenia

- 1.1. W związku z wykonywaniem Umowy i w celu jej należytego wykonywania, Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania następujące rodzaje danych osobowych, których jest administratorem: dane osobowe podane przez Klientów, w szczególności w zakresie wskazanym w OPZ (szczególnie dotyczącym nagrań rozmów) na zasadach określonych w niniejszej umowie powierzenia, dotyczące poniższych kategorii osób: dane klientów przekazywane przez nich w trakcie dokonywania zgłoszenia, zarejestrowane w nagraniach rozmów telefonicznych, celem jego realizacji, w szczególności udzielenia informacji o rozkładzie ruchu pociągów, cenniku oraz opóźnieniach w ruchu, zgłaszaniu i statusie reklamacji, w tym w szczególności imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres korespondencyjny, informacje na temat stanu zdrowia klientów/pasażerów oraz inne dane podane przez klientów/pasażerów w celu obsługi zgłoszenia.  
Zakres powierzanych danych obejmuje także treści nagrań zarejestrowanych zgłoszeń telefonicznych („Dane osobowe”), na zasadach określonych w Umowie Powierzenia.
- 1.2. Zawarcie Umowy Powierzenia stanowi polecenie Administratora do rozpoczęcia przetwarzania Danych osobowych w zakresie wskazanym w pkt 1.1 przy czym polecenie to będzie realizowane z

chwila uzyskania przez Podmiot przetwarzający dostępu do Danych i może zostać uzupełnione lub zmienione odrębnym udokumentowanym poleceniem Administratora.

- 1.3. Podmiot przetwarzający przetwarza Dane osobowe wyłącznie w celu należytego wykonania Umowy, w tym w szczególności: udzielenia informacji o rozkładzie ruchu pociągów, cenniku oraz opóźnieniach w ruchu, przyjmowania zgłoszeń dotyczących udzielenie pomocy w podróży osobom z niepełnosprawnościami oraz obsługi zgłaszanych spraw.
- 1.4. Administrator zobowiązany jest do pełnej współpracy z Podmiotem przetwarzającym w celu należytego wykonywania zobowiązań opisanych w Umowie Powierzenia oraz udzielania i Podmiotowi przetwarzającemu niezbędnych informacji, w sytuacji, gdy jest to konieczne dla prawidłowego wykonywania Umowy Powierzenia.
- 1.5. Strony postanawiają, że czynności wykonywane w ramach Umowy Powierzenia są bezkosztowe.
- 1.6. Podmiot przetwarzający oświadcza, że jego zasoby, doświadczenie i kwalifikacje zatrudnionego przezeń personelu gwarantują wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniających, że przez cały czas obowiązywania Umowy Powierzenia przetwarzanie Danych będzie spełniało wymogi Rozporządzenia i chroniło prawa osób, których Dane dotyczą.

## 2. Obowiązki Podmiotu przetwarzającego

### 2.1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się:

- (a) przetwarzać Dane osobowe wyłącznie w celu prawidłowego wykonywania Umowy;
- (b) przetwarzać Dane osobowe zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dn. 27.04.2016 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 Nr 119, str. 1 z późn. zm.), zwanego dalej „Rozporządzeniem” oraz Ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony danych osobowych 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) z dnia 21 lutego 2019 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 730), zwanej dalej Ustawą wdrożeniową. (c) stosować przy przetwarzaniu Danych osobowych techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa odpowiadające wszystkim wymogom wynikającym z Rozporządzenia i Ustawy wdrożeniowej oraz innych regulacji wydanych na ich podstawie
- (d) posługiwać się przy wykonywaniu Umowy Powierzenia jedynie osobami, którym zostało udzielone w formie pisemnej imienne upoważnienie do przetwarzania danych;
- (e) przeszkolić wszystkie osoby, którym ma być nadane powyższe upoważnienie, z tematyki ochrony danych osobowych oraz odpowiedzialności karnej i cywilnej z tytułu nieprzestrzegania przepisów regulujących ochronę danych osobowych;
- (f) prowadzić ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania powierzonych Danych osobowych i na każdorazowe żądanie udostępnić Administratorowi;
- (g) zobowiązać, w formie pisemnej, osoby, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy Powierzenia, do przestrzegania wszelkich stosownych przepisów Rozporządzenia i Ustawy wdrożeniowej wydanej na jego podstawie oraz rozporządzenia/rozporządzeń wydanych na ich podstawie, w szczególności do zachowania Danych osobowych w tajemnicy;
- (h) współpracować z Administratorem w razie prowadzenia kontroli w zakresie przetwarzania Danych osobowych przez uprawniony organ lub w związku z prowadzonym przez Administratora sprawdzeniem (audytem), przy czym Podmiot przetwarzający uprawniony jest do niewyrażenia zgody na udział w procesie sprawdzania (audytu) w pomieszczeniach, dokumentacji lub systemach osób trzecich innych niż uprawnione organy, w szczególności

- podmiotów prowadzących działalność konkurencyjną do działalności Podmiotu przetwarzającego;
- (i) przekazywać Administratorowi kopie protokołów kontroli, wystąpień lub stanowisk organów przeprowadzających kontrolę w zakresie przetwarzania Danych osobowych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego bez odrębnego wezwania Administratora, nie później niż w ciągu 5 dni Roboczych (dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) od dnia ich otrzymania;
  - (j) podjąć wszelkie środki wymagane przez art. 32 Rozporządzenia;
  - (k) pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32–36 Rozporządzenia;
  - (l) w miarę możliwości pomagać Administratorowi wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III Rozporządzenia;
  - (m) udostępniać Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia przez Administratora obowiązków określonych w art. 28 i 32 Rozporządzenia oraz umożliwiać Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i współpraca w tym zakresie.
- 2.2. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest zapewnić rozliczalność operacji wykonywanych na Danych osobowych, w szczególności rejestrować wszystkie operacje przeprowadzane na Danych osobowych na zlecenie Administratora
- 2.3. Podmiot przetwarzający uznaje obowiązek ochrony danych osobowych za obowiązek wszystkich członków personelu Podmiotu przetwarzającego, w tym pracowników, współpracowników, podwykonawców a także innych osób, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy Powierzenia i Umowy, niezależnie od stosunku prawnego łączącego Podmiot przetwarzający z powyższymi osobami. Jednocześnie Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, że w przypadku, gdy którakolwiek z osób wskazanych w zdaniu poprzednim naruszy zasady przestrzegania ochrony danych osobowych, Podmiot przetwarzający niezwłocznie odsunie ją od wykonywania czynności związanych z Umową Powierzenia oraz uniemożliwi jej dostęp do jakichkolwiek Danych osobowych.
- 2.4. Zgodnie z art. 30 ust. 2 Rozporządzenia Podmiot przetwarzający ma obowiązek prowadzenia rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora.

### 3. Dalsze powierzenie przetwarzania Danych osobowych

- 3.1. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do dalszego powierzenia Danych osobowych bez uprzedniej zgody Administratora wyrażonej w formie pisemnej.
- 3.2. W celu dalszego powierzenia Danych osobowych na zasadach określonych w pkt. 3.1., Podmiot przetwarzający zobowiązany jest przed dokonaniem takiego dalszego powierzenia, przedstawić Administratorowi listę takich innych podmiotów przetwarzających (zwanych dalej: „Sub-procesorami”). Podmiot przetwarzający zobowiązany jest ponadto do uprzedniego informowania Administratora o wszelkich zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia Sub-procesorów.
- 3.3. Administrator jest uprawniony do sprzeciwienia się zmianom Sub-procesorów lub dodaniu nowych Sub-procesorów, o których mowa w pkt 3.2. wraz ze wskazywaniem przyczyny sprzeciwu, jak również do zażądania zaprzestania powierzania przetwarzania Danych osobowych Sub-procesorowi, w razie stwierdzenia, że nie daje on gwarancji stosowania odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa Danych osobowych.
- 3.4. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest zapewnić, że umowy zawierane przez niego z Subprocesorami zapewniać będą co najmniej taki sam poziom ochrony Danych osobowych, jak przewidziany w Umowie Powierzenia.
- 3.5. Podmiot przetwarzający ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania podmiotu, któremu powierzył dalsze przetwarzanie Danych osobowych, jak za własne działania lub zaniechania.

#### 4. Obowiązki informacyjne Podmiotu przetwarzającego . Incydenty.

- 4.1. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest niezwłocznie, jednakże nie później niż w ciągu 3 Dni roboczych od dnia powzięcia informacji, wliczając do tego okresu dzień uzyskania informacji, zawiadomić Administratora o:
- (a) prowadzonej lub planowanej kontroli w zakresie przetwarzania Danych osobowych w Podmiocie przetwarzającym lub u Sub-procesora oraz umożliwić Administratorowi udział w tej kontroli, o ile nie sprzeciwiają się temu przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego ani organ prowadzący kontrolę;
  - (b) wszelkich czynnościach z własnym udziałem lub udziałem Sub-procesorów w sprawach dotyczących ochrony Danych osobowych prowadzonych przez organy administracji państwowej lub samorządowej, w tym w szczególności przez krajowy organ nadzoru (w tym w szczególności wszelkiej korespondencji z ww. organami, decyzjach przez nie wydanych, rozpatrywanych skargach, prowadzonych lub zapowiedzianych kontrolach), Policję lub sąd (w tym w szczególności wszelkich postępowaniach, których przedmiotem byłoby powierzenie przetwarzania Danych osobowych), chyba że będzie to sprzeczne z decyzją wydaną przez organy administracji publicznej lub z przepisami prawa – o których posiada wiedzę.
- 4.2. Przy wykonywaniu umowy Podmiot przetwarzający zobowiązany jest bez zbędnej zwłoki, w trybie określonym w Rozporządzeniu, zawiadomić Administratora o każdym wykrytym incydencie (z wyjątkiem incydentów wewnętrznych nie mających bezpośredniego wpływu na bezpieczeństwo danych), przez który rozumie się: naruszenie zasad ochrony Danych osobowych (dalej: „Incydent”),
- 4.3. Zgłoszenie powinno zostać dokonane drogą telefoniczną pod nr +48 22 474 21 15 oraz jednocześnie na adres e-mail: [iod@intercity.pl](mailto:iod@intercity.pl) i zawierać co najmniej następujące informacje:
- (a) szczegółowy opis Incydentu;
  - (b) imię i nazwisko oraz dane kontaktowe do osoby, mogącej udzielić dalszych informacji o Incydencie;
  - (c) opis zastosowanych przez Podmiot przetwarzający środków w celu zminimalizowania ewentualnych negatywnych skutków Incydentu.
- 4.4. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest niezwłocznie, jednakże nie później niż w ciągu 24 godzin od powzięcia o tym wiadomości, przekazać Administratorowi Danych wszelkie dokumenty i informacje związane z Incydentem, niezbędne do naprawienia Incydentu. Administrator przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że takie dokumenty lub informacje mogą stanowić Informację Chronioną, do których mają zastosowanie postanowienia Umowy.

#### 5. Sprawdzenia

- 5.1. Administrator uprawniony jest do dokonania sprawdzenia przetwarzania Danych osobowych przez Podmiot przetwarzający na zasadach określonych w niniejszym paragrafie w zakresie niezbędnym dla sprawdzenia czy Dane osobowe przetwarzane są przez Podmiot przetwarzający zgodnie z prawem.
- 5.2. O zamiarze dokonania sprawdzenia, Administrator zawiadamia Podmiot przetwarzający z 7-dniowym wyprzedzeniem, wskazując termin sprawdzenia. W uzasadnionych przypadkach, gdy istnieje uzasadnione ryzyko braku realizacji przez Podmiot przetwarzający obowiązków opisanych w pkt 2 Umowy Powierzenia prawidłowości przetwarzania Danych osobowych, w tym ich bezpieczeństwa, Administrator może dokonać sprawdzenia zawiadamiając o sprawdzeniu z 1-dniowym wyprzedzeniem, tak by Podmiot przetwarzający mógł wywiązać się z obowiązków nałożonych pkt 5 niniejszej Umowy .
- 5.3. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest współpracować z Administratorem w toku sprawdzenia, w zakresie niezbędnym dla sprawdzenia czy Dane osobowe przetwarzane są przez Podmiot przetwarzający zgodnie z prawem, w szczególności:
- (a) umożliwić Administratorowi dostęp do wszystkich pomieszczeń, w których ma miejsce przetwarzanie Danych osobowych, w uzgodnionym z Podmiotem przetwarzającym czasie;

- (b) umożliwić Administratorowi wgląd do dokumentacji dotyczącej przetwarzania Danych osobowych oraz wszelkich systemów informatycznych, wykorzystywanych przez Podmiot przetwarzający w celu przetwarzania Danych osobowych oraz ich dokumentacji;
  - (c) niezwłocznie udzielać Administratorowi wszelkich wyjaśnień i informacji dotyczących przetwarzania Danych osobowych.
- 5.4. Dokonanie sprawdzenia potwierdzone jest protokołem. Na zakończenie sprawdzenia, o którym mowa powyżej, przedstawiciel Administratora sporządza protokół w 2 (dwóch) egzemplarzach, który podpisują przedstawiciele obu Stron. W przypadku zgłoszenia przez Podmiot przetwarzający zastrzeżeń do protokołu, Powierzający winien się do nich odnieść. W razie odmowy podpisania protokołu przez przedstawiciela Podmiotu przetwarzającego przedstawiciel Administratora czyni na protokole stosowną wzmiankę i podpisuje protokół samodzielnie.
- 5.5. Po zakończeniu sprawdzenia, Administrator może przekazać Podmiotowi przetwarzającemu wytyczne lub uwagi wynikające z niedotrzymania warunków Umowy Powierzenia lub przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych, do których Podmiot przetwarzający zobowiązany jest się zastosować w terminie uzgodnionym przez Strony, o ile zmiany wynikają z dostosowań do obowiązujących przepisów prawa.
- 5.6. Administrator jest uprawniony do dokonywania sprawdzeń również u Sub-procesorów. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest zapewnić, że w umowach zawieranych z Sub-procesorami zostanie przewidziane prawo Powierzającego do dokonania sprawdzenia u Sub-procesora, na zasadach nie mniej korzystnych dla Powierzającego niż wskazane w niniejszym ustępie.
- 5.7. Podmiot przetwarzający zapewnia wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających poziom bezpieczeństwa, adekwatny do zidentyfikowanych i ustalonych ryzyk oraz stosowanych i wybieranych z uwzględnieniem stanu wiedzy technicznej, kosztów wdrażania, charakteru, zakresu, kontekstu i celów przetwarzania.
- 5.8. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany w przypadkach określonych w art. 37 ust. 1 Rozporządzenia powołać inspektora ochrony danych. W pozostałych przypadkach, tak jak Administrator, Podmiot przetwarzający może (ale nie musi) wyznaczyć takiego inspektora.
- 5.9. Do Podmiotu przetwarzającego mają zastosowanie przepisy przewidujące kary pieniężne nakładane w przypadkach określonych w art. 83 Rozporządzenia.
- 5.10. Podmiot przetwarzający ma obowiązek do pomagania Administratorowi w wykonywaniu jego zadań, obejmujących zapewnianie bezpieczeństwa przetwarzania, zgłaszanie naruszeń, prowadzenie oceny skutków i uprzednich konsultacji,

## 6. Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego

- 6.1. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność za naruszenie Umowy Powierzenia jak również właściwych przepisów.
- 6.2. W przypadku naruszenia z wyłącznej winy Podmiotu przetwarzającego przepisów regulujących ochronę Danych osobowych lub naruszenia zgodnych z prawem instrukcji Administratora (w tym działania poza tymi instrukcjami), stwierdzonego przez uprawniony do tego organ z przyczyn leżących po stronie Podmiotu przetwarzającego, Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zwrotu wszelkich uzasadnionych kosztów poniesionych przez Administratora, wynikających z prawomocnego orzeczenia sądowego, ostatecznej decyzji organu lub zawartej za zgodą Podmiotu przetwarzającego ugody, w tym kosztów publikacji orzeczenia lub oświadczenia, kosztów procesu, odszkodowań, zadośćuczynień, które ten poniesie w związku z naruszeniem przepisów regulujących ochronę danych osobowych z przyczyn leżących po stronie Podmiotu przetwarzającego, chyba, że Podmiot przetwarzający udowodni, iż w żaden sposób nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenie, które doprowadziło do powstania powyższej szkody. W razie wytoczenia przez osobę trzecią powództwa przeciwko Administratorowi z tytułu naruszenia praw osoby trzeciej w związku z naruszeniem przepisów regulujących ochronę danych osobowych z przyczyn leżących po stronie

Podmiotu przetwarzającego, Podmiot przetwarzający wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie pozwanej. Podmiot przetwarzający zapłaci Powierzającemu ww. koszty w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się orzeczenia, wydania ostatecznej decyzji organu lub zawarcia ugody.

- 6.3. Niezależnie od obowiązków określonych w pkt 6.2, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do dostarczania w toku postępowań tam wskazanych, wszelkich koniecznych wyjaśnień, informacji lub dokumentów. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się również do podejmowania uzasadnionych, dopuszczalnych prawnie czynności, mających na celu uchronienie Administratora przed postępowaniami, skargami, działaniami prawnymi lub innymi czynnościami, będącymi wynikiem naruszenia przez Podmiot przetwarzający zasad ochrony danych osobowych.

## 7. Transgraniczne przekazywanie Danych osobowych

- 7.1. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do przekazywania Danych osobowych poza terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego, bez uprzedniej wyraźnej zgody Powierzającego, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności.
- 7.2. W każdym przypadku Podmiot przetwarzający zobowiązany jest uprzednio pisemnie zawiadomić Administratora o przekazaniu Danych osobowych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

## 8. Usunięcie danych

- 8.1. Podmiot przetwarzający niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 7 dni od dnia zakończenia obowiązywania Umowy Powierzenia (niezależnie od przyczyny), zobowiązany będzie do komisyjnego zniszczenia wszelkich materialnych dokumentów, informacji lub nośników zawierających Dane osobowe (chyba że Powierzający zażąda ich zwrotu) oraz do usunięcia wszelkich niematerialnych dokumentów, informacji lub nośników zawierających Dane osobowe, z zastrzeżeniem uprawnienia do zachowania tych Danych osobowych, których dalsze przetwarzanie przez Podmiot przetwarzający jest wymagane przepisami prawa lub decyzją/orzeczeniem uprawnionego organu.
- 8.2. W terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, Podmiot przetwarzający złoży oświadczenie potwierdzające wykonanie czynności, o których mowa w pkt 8.1. i doręczy je Administratorowi na adres wskazany w komparycji Umowy Powierzenia.

## 9. Okres obowiązywania Umowy Powierzenia

- 9.1. Umowa Powierzenia zawarta jest na czas obowiązywania Umowy. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Umowa Powierzenia wygasa w każdym wypadku zakończenia okresu obowiązywania Umowy, niezależnie od przyczyny.
- 9.2. Umowa Powierzenia może być wypowiedziana przez Administratora, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zaistnienia ważnych przyczyn, przez które Strony rozumieją, w szczególności:
- (a) Istotne naruszenie przez Podmiot przetwarzający postanowień Umowy Powierzenia pod warunkiem uprzedniego pisemnego wezwania go przez Administratora do zaniechania naruszeń, wskazującego te naruszenia, oraz wyznaczeniu na ich usunięcie odpowiedniego terminu nie krótszego niż 7 dni oraz bezskutecznym upływie tego terminu;
  - (b) stwierdzone przez odpowiedni organ naruszenia przez Podmiot przetwarzający przepisów powszechnie obowiązującego prawa regulujących ochronę danych osobowych pod warunkiem uprzedniego pisemnego wezwania go przez Administratora do zaniechania naruszeń, wskazującego te naruszenia, oraz wyznaczeniu na ich usunięcie odpowiedniego terminu nie krótszego niż 7 dni oraz bezskutecznym upływie tego terminu;
  - (c) niezastosowanie się do wytycznych lub uwag Administratora skierowanych do Podmiotu przetwarzającego na podstawie pkt 5.5 Umowy Powierzenia.

10. Postanowienia końcowe

- 10.1. Wszelkie zmiany Umowy Powierzenia wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 10.2. Umowa Powierzenia podlega prawu polskiemu.



# Załącznik nr 7 - Wzór raportu z opomiarowania usługi


Zakres danych: **miesiąc/rok**

Liczba zgłoszeń osób niepełnosprawnych (z raportu OZN)

Liczba skarg i reklamacji

Podział dla kanałów kontaktu										
Kanał kontaktu	Wszystkie (po odliczeniach)	Połączenia odebrane	Połączenia wychodzące	E-mail wychodzący	E-mail przychodzący	Wiadomość elektroniczna SMS	Wiadomość Przychodząca do odliczenia (SPAM)	Wiadomość Wychodząca Duplikat	Wiadomość Przychodząca do odliczenia (kadra Wykonawcy)	Wiadomość Wychodząca do odliczenia (kadra Wykonawcy)
Liczba zgłoszeń										

Połączenia głosowe																			
Liczba połączeń przychodzących na IVR	Liczba połączeń przekierowanych do BOT	udział w %	Liczba połączeń przekierowanych z BOT	udział w %	Liczba połączeń przychodzących	Liczba połączeń odebranych	Liczba transferów wewnętrznych	Liczba połączeń rozłączonych przez konsultanta	Liczba połączeń rozłączonych do 5 sekund	Liczba połączeń rozłączonych do 30 sekund	Połączenia powracające z tego samego numeru w ciągu 24h	Sumaryczny czas rozmowy [h]	SL [20s]	SL na usługę tele-komunikacyjną	Answer Rate	Abandon Rate	śr. czas oczekiwania [s]	śr. czas rozmowy [s] (bez kolejki OZN)	Hold Time

	Nr instrukcji: I170	Wydanie
Instrukcja Standardy obsługi Klienta		Data wydania:
Tytuł: dla Pracowników Infolinii		
<p>Spis treści:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cel Instrukcji</li><li>2. Terminologia, definicje, wyjaśnienie skrótów</li><li>3. Przedmiot Instrukcji</li><li>4. Zakres stosowania Instrukcji</li><li>5. Opis czynności</li><li>6. Termin obowiązywania</li><li>7. Wykaz formularzy, załączników</li></ol>		

## 1. CEL INSTRUKCJI

- 1.1. Celem niniejszej Instrukcji jest wdrożenie standardu obsługi Klienta dla pracowników Infolinii „PKP Intercity” S.A. Wdrożenie standardu przyczyni się do:
  - (a) budowania pro klijenckiej kultury oraz ujednolicenia standardu obsługi wśród pracowników Infolinii,
  - (b) zwiększenia satysfakcji Podróżnych z usług świadczonych przez PKP Intercity S.A.,
  - (c) zaspokajania potrzeb Klientów celem zwiększenia zysków Spółki.

## 2. TERMINOLOGIA, DEFINICJE, WYJAŚNIENIE SKRÓTÓW

- 2.1. Złota Karta – Opis etapów obsługi Klienta przedstawiony w formie skrótu
- 2.2. Spółka, PKP Intercity S.A. – „PKP Intercity” S.A.
- 2.3. Klient, Podróżnym, Pasażer - osoba, która zamierza odbyć przejazd pociągiem uruchamianym przez Spółkę lub odbyła przejazd na podstawie nabytego biletu.
- 2.4. Pracownik Infolinii – konsultant telefoniczny obsługujący Klientów w ramach infolinii Spółki

### 3. PRZEDMIOT INSTRUKCJI

Przedmiotem niniejszej Instrukcji jest ustalenie norm dotyczących: sposobu komunikowania się, udzielania informacji oraz sposobu zachowania Pracowników Infolinii.

### 4. ZAKRES STOSOWANIA INSTRUKCJI

- 4.1. Niniejsza Instrukcja obowiązuje w Biurze Rozliczeń, Reklamacji i Windykacji.
- 4.2. Zmiany wprowadzone w niniejszej Instrukcji mogą zostać zatwierdzone przez Dyrektora Biura Sprzedaży i Obsługi Klientów (a w razie zmiany struktury organizacyjnej lub nazwy biura, dyrektor biura właściwego ze względu na przedmiot Umowy), wraz z Procedurą „Opracowanie standardów obsługi Klienta dla Pracowników Drużyn Konduktorskich, Doradców Klienta/Kasjerów, Pracowników Infolinii oraz Informatorów mobilnych”, nr P162.

### 1. OPIS CZYNNOŚCI

Spis treści standardu obsługi Klienta dla pracowników Infolinii

I Wstęp.....	3
II Etapy obsługi Klienta Infolinii .....	7
III Wytyczne do obsługi poczty elektronicznej.....	15
IV Zasady radzenia sobie w trudnych sytuacjach .....	16

#### *I Wstęp*

Klienci kontaktują się z Infolinią, żeby uzyskać szybką, rzetelną i kompletną informację, oczekują pełnego zainteresowania i indywidualnego traktowania. Traktuj Klienta tak, jak sam chciałbyś zostać potraktowany w czasie, kiedy kontaktujesz się z Infolinią.

Klient jest najważniejszą częścią Firmy, którą reprezentujesz, w związku z tym Pracownicy Infolinii powinni, poprzez profesjonalną obsługę i rzetelną informację dbać o to, by Klienci z chęcią korzystali z usług PKP Intercity S.A. oraz chcieli kontynuować dalszą współpracę.

**Każdy Pracownik Infolinii współtworzy obraz Spółki, dlatego zobowiązany jest dołożyć wszelkich starań, aby PKP Intercity S.A. w każdej sytuacji kojarzyło się z wysoką jakością obsługi i profesjonalizmem.**

Zasadniczym celem opracowanych standardów obsługi dla Infolinii jest zebranie i przekazanie pracownikom wytycznych i zaleceń dotyczących telefonicznej obsługi Klienta/Pasażera. Każdy pracownik współtworzy obraz Spółki, dlatego zobowiązany jest dołożyć wszelkich starań, żeby PKP Intercity S.A. w każdej sytuacji kojarzyło się z wysoką jakością obsługi i profesjonalizmem.

### 1. ROZMOWA TELEFONICZNA

Rozmowa telefoniczna stanowi dla Klienta źródło informacji na temat:

- profesjonalizmu Spółki,
- wiarygodności Spółki i jej pracowników,
- kultury organizacyjnej,
- sposobu traktowania Klienta.

**Negatywne wrażenie powodują:**

- długie oczekiwanie na połączenie,
- mówienie Klientowi, że musi czekać bądź włączenie przycisku „mute” bez mówienia czegokolwiek,
- lekceważenie potrzeb/spraw Klienta,
- wielokrotne przełączanie bez załatwienia sprawy,
- przerywanie, wchodzenie Klientowi w słowo,
- niepewność w wyrażaniu się,
- stosowanie żargonu, niezrozumiałego słownictwa dla Klienta.

**Zabronione jest w trakcie obsługi Podróżnego:**

- żucie gumy,
- spożywanie posiłków,
- picie napojów.

**2. ZASADY POSTĘPOWANIA Z KLIENTEM:**

- Klienci różnią się między sobą, choć wszyscy potrzebują tego samego – udzielenia informacji w sposób szybki i profesjonalny.
- Postępuj tak, aby Klient miał przekonanie, że nie ma dla Ciebie nic ważniejszego niż on sam i sprawa, z którą dzwoni.
- Klienci cenią kompetencje i uczciwość, należy zatem zrobić wszystko, aby zyskać w ich oczach opinię kompetentnego i uczciwego.
- Kontakt z Klientem odbywa się poprzez rozmowę, a zatem przestrzegaj wskazówek poprawnego komunikowania się i standardów obsługi Pasażera.
- Udzielaj kompletnych, rzetelnych informacji, buduje to atmosferę współpracy.
- Sytuacja trudna może się zdarzyć, nie przerażaj się tym, bądź na to przygotowany.

**Klient ma prawo:**

- być niezdecydowanym,
- nie rozumieć „fachowych” terminów,
- mieć wątpliwości,
- mieć własne zdanie,
- nie znać właściwych procedur,
- chcieć bardziej szczegółowych informacji,
- pytać o rzeczy oczywiste,
- dzwonić do nas tylko „informacyjnie”,

**Pracownik ma obowiązek:**

- nie obiecywać rzeczy niemożliwych do spełnienia,

- przestrzegać obowiązujących procedur.

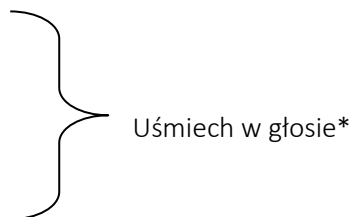
#### Pracownik ma prawo:

- prosić o czas,
- przeprosić na chwilę, aby coś sprawdzić lub o coś zapytać.

## II Etapy obsługi Klienta Infolinii

### 1. Etapy obsługi Klienta Infolinii:

1. Powitanie
2. Aktywne słuchanie i parafraza
3. Udzielanie informacji, umiejętne doradztwo
4. Podsumowanie rozmowy, pożegnanie
5. Zakończenie połączenia



\* **Uśmiech w głosie** musi towarzyszyć pracownikowi Infolinii w ciągu trwania całej rozmowy. Powinien być odczuwalny przez Klienta na każdym etapie rozmowy. Uśmiech wpływa na sposób, w jaki mówimy.

- uśmiechaj się przez telefon - dbaj o to aby Twój głos brzmiał życzliwie,
- kontroluj swój ton głosu, mów spokojnie, wyraźnie, naturalnym ciepłym głosem.

#### 1.1 Powitanie

Natychmiast po usłyszeniu sygnału o nadejściu połączenia odbierz telefon (nie dopuszczaj do sytuacji, w której połączenie przekierowane jest do współpracowników).

Każdą rozmowę rozpocznij od powitania Klienta stosownie do pory dnia: „*Dzień dobry*” lub „*Dobry wieczór*”, wyraźnego przedstawienia siebie (imieniem i nazwiskiem) oraz pytaniem: „*W czym mogę pomóc?*”.

**Powitanie** na początku rozmowy „*Dzień Dobry*”, „*Dobry wieczór*” - świadczy o kulturze osobistej, na dobry początek może „przełamać lody”. Ważny jest też ton głosu, jakim zwracasz się do Klienta (uśmiech w głosie).

**Imię i nazwisko** – dzięki przedstawieniu się, Klient/Pasażer wie, z kim rozmawia. W razie konieczności przełączenia rozmowy do innego pracownika, poinformuj Klienta do kogo przełączasz rozmowę.

#### Powitanie:

- powitaj Klienta stosownie od pory dnia: „*Dzień dobry*”, „*Dobry wieczór*”,
- przedstaw się imieniem i nazwiskiem np. „*Jan Kowalski*”,
- zapytaj, w czym możesz pomóc?,
- miej przygotowane materiały do notowania.

Współpracownikowi krótko wyjaśnij sprawę. Jeżeli przełączenie rozmowy w danym momencie nie jest

możliwe, poproś współpracownika o podejście do twojego stanowiska.

## 1.2 Aktywne słuchanie i parafraza

Aby usłyszeć to, co rozmówca chce nam powiedzieć, pozwól mu mówić i stwórz warunki, w których poczuje on, że to co mówi jest dla Ciebie ważne.

### **Podczas aktywnego słuchania:**

- kieruj swoją uwagę na rozmówcę i okazuj zainteresowanie,
- używaj zwrotów świadczących, że rozumiesz i słuchasz,
- daj rozmówcy czas i przestrzeń (nie okazuj zniecierpliwienia, nie przerywaj zanim nie upewnisz się, że skończył, nie krytykuj),
- podążaj tropem myślenia rozmówcy dopuszczalne są zwroty: „*acha*”, „*tak*”, „*rozumiem*”,
- przyznaj otwarcie gdy czegoś nie rozumiesz,
- nie zajmuj się jednocześnie inną czynnością,
- używaj zrozumiałych określeń i zwrotów,
- korzystaj z narzędzi skutecznej komunikacji takich jak zadawanie pytań oraz parafrazy.

Aby dobrze zrozumieć naszego rozmówcę – zadawaj pytania.

Pytania możemy podzielić na **pytania otwarte** i **pytania zamknięte**.

### **Pytania otwarte**

Są to pytania, których zadaniem jest uzyskanie jak największej ilości informacji. Otwierają one naszego rozmówcę, pozwalając na dłuższą wypowiedź. Pytania takie rozpoczynają się m.in. od słów: „*Jak?*”, „*Gdzie?*”, „*Kiedy?*”, „*Dlaczego?*”, „*Po co?*”, „*Z jakiego powodu?*”, „*Co konkretnie?*”, „*Ile?*”.

Pytania otwarte pozwalają na:

- zebranie informacji o potrzebach i oczekiwaniach rozmówcy,
- zebranie wielu faktów, odczuć i opinii, kształtowanie swobodnej atmosfery.

### **Pytania zamknięte**

Ich zadaniem jest doprecyzowanie zdobytych informacji. Pozwalają skonkretyzować odpowiedź. Pytania te rozpoczynają się najczęściej od słowa „*czy?*”. Może jednak się zdarzyć, że „*czy*” występuje w domyśle jak np. w pytaniu „*(Czy) Jest Pan zadowolony?*”.

Pytania te sprawiają, że Klient może odpowiedzieć najczęściej słowami „*tak*”/„*nie*”/„*nie wiem*”.

Pytania zamknięte stosujemy kiedy chcemy:

- ustalić fakty i zebrać konkretne informacje,
- skłonić rozmówcę do krótkich i rzeczowych odpowiedzi,
- naprowadzić rozmówcę na konkretny temat,
- mamy do czynienia z osobą gadatliwą.

**Nie bój się zadawania pytań, bez nich musiałbyś zgadywać...**

### **Parafraza**

Kolejnym przydatnym narzędziem w rozmowie z Klientem jest parafraza. Parafraza to nic innego jak powtórzenie najważniejszych kwestii z wypowiedzi Klienta, swoimi słowami. Parafraza najczęściej rozpoczyna się słowami:

- „Jeśli Pana/q dobrze zrozumiałem...”
- „Z tego co Pan/i mówi wynika, że...”
- „Czy chodzi Panu/i o to, że...”
- „Usłyszałem, że...”

Powtarzając, słuchający upewnia się u rozmówcy, w jaki sposób zrozumiał to, co zostało powiedziane. Jednocześnie wskazuje co, według niego, w wypowiedzi rozmówcy było najważniejsze.

Dzięki parafrizie:

- mówiący dowiadyuje się, że jest naprawdę słuchany,
- słuchający sprawdza czy dobrze usłyszał i zrozumiał,
- mówiący, słysząc parafrazę może wnieść poprawki lub coś dopowiedzieć.

Łatwo wpaść w jeden z dwóch **błędów parafrazy**:

#### **Błąd powtórzenia**

Polega na powtórzeniu niemal słowo w słowo tego co powiedział nasz rozmówca. Wynika z tego często efekt komiczny np.:

Klient: „*Chciałbym zwrócić bilet*”

Doradca: „*Rozumiem, że chciałby Pan zwrócić bilet?*”

#### **Błąd interpretacji**

Polega na nadinterpretowaniu słów wypowiedzianych przez Klienta. Co gorsza, interpretacje te mogą być nieprawdziwe i krzywdzące dla rozmówcy, np.: Klient: „*Chcę dowiedzieć się o cenę tańszego biletu.*”

Doradca: „*Rozumiem, że nie stać Pana na droższy bilet, więc chce się Pan dopytać o tańsze odpowiedniki.*”

Dlatego gdy Klient wyraził się jasno nie stosujemy Parafrazy.

#### **Aktywne słuchanie i parafraza:**

- uważnie wysłuchaj Klienta, podążaj tropem myślenia rozmówcy,
- korzystaj z narzędzi skutecznej komunikacji, zadawaj pytania otwarte, czyli: „*jak*”, „*gdzie*”, „*kiedy*”,
- używaj parafrazy np. „*Jeśli Pana/iq dobrze zrozumiałem...*”, „*Z tego co Pan/i mówi wynika, że...*”.

### **1.3 Udzielanie informacji, umiejętne doradztwo**

Aby informacja udzielona Pasażerowi/Klientowi była prawidłowa, rzetelna i wyczerpująca, systematycznie poszerzaj i uaktualniaj swoją wiedzę z zakresu wykonywanej pracy. W aktywnym samokształceniu się wykorzystuj wszelkie dostępne źródła. Rozpoczynając pracę, przeczytaj wszystkie najnowsze informacje i aktualizacje z bazy wiedzy, aby być zawsze na bieżąco.

Podczas udzielania informacji/doradztwa unikaj słów dla swobodnej konwersacji towarzyskiej („*dobra*”, „*OK*”, „*spoko*”).

Jeżeli nie potrafisz samodzielnie odpowiedzieć na pytania Klienta lub pomóc mu znaleźć optymalne

rozwiązanie, przeproś go i skontaktuj się ze swoim przełożonym lub z współpracownikiem w celu uzyskania niezbędnych informacji.

Jeżeli w trakcie rozmowy musisz poszukać dłużej danych w systemie teleinformatycznym, odejść na chwilę od stanowiska pracy, wyjaśnij powód, określ jak długo Cię nie będzie i poproś o chwilę cierpliwości, wciśnij przycisk „mute” na telefonie, a po powrocie do stanowiska podziękuj Klientowi za oczekiwanie: *„dziękuję, że Pan/i poczekał/a”* lub *„dziękuję za cierpliwość”*.

Aby właściwie udzielić informacji/doradzić Klientowi upewnij się, co dla niego jest ważne i na czym mu zależy np.: *„Co dla Pani/a jest ważne?”*, *„Czy jest coś jeszcze na czym Pani/u zależy?”*.

Przed rozpoczęciem wyszukiwania połączenia szczegółowo dopytaj Podróżnych o dzień i godzinę planowanej podróży, aby nie tracić czasu na ponowne wyszukiwanie połączeń.

Bazując na informacjach otrzymanych od Klienta/Pasażera, zaproponuj optymalne rozwiązanie najkorzystniejsze dla Klienta. Udziel Klientowi jasnej i wyczerpującej odpowiedzi na zadane przez niego pytania o usługach i sposobach załatwiania spraw.

#### **Udzielanie informacji, umiejętność doradztwo:**

- unikaj słów typowych dla swobodnej konwersacji towarzyskiej (*„dobra”, „OK”, „spoko”* itp.),
- upewnij się, co dla Klienta jest ważne: *„Co dla Pana/i jest ważne?”*, *„Czy jest coś jeszcze na czym Panu/i zależy”* i na podstawie otrzymanych od Klienta informacji zaproponuj optymalne rozwiązanie, najkorzystniejsze dla Klienta,
- jeśli w trakcie rozmowy musisz poszukać dłużej danych w systemie teleinformatycznym, odejść na chwilę od stanowiska pracy, wyjaśnij powód, określ jak długo Cię nie będzie i poproś o chwilę cierpliwości, wciśnij przycisk „mute” na telefonie, po powrocie do stanowiska podziękuj Klientowi za oczekiwanie: *„Dziękuję, że Pan/i poczekał/a.”* lub *„Dziękuję za cierpliwość...”*,
- dbaj o porządek rozmowy.

#### **1.4 Podsumowanie rozmowy, pożegnanie**

Dzięki podsumowaniu Klient uzyskuje w sposób syntetyczny najważniejsze informacje. Ten etap najczęściej rozpoczyna się słowami:

*„A więc podsumowując...(przykładowy pociąg i godzina odjazdu), proszę pamiętać o...(np. o zabraniu dokumentów potwierdzających uprawnienia przewozowe).”*

Po udzieleniu informacji Klientowi upewnij się czy przekazane przez Ciebie informacje spełniły oczekiwania Pasażera używając jednej z poniższych konstrukcji:

*„Czy informacje które udzieliłem/am są dla Pana/i wyczerpujące?”*

*„Czy mogę jeszcze coś wyjaśnić?”*

*„Mogę jeszcze w czymś Panu/i pomóc?”*

*„Czy ma Pan/i dodatkowe pytania wątpliwości?”*

Gdy już jesteśmy pewni, że udzielone informacje spełniły oczekiwania Pasażera/Klienta podziękuj Klientowi za rozmowę i pożegnaj zwrotem dopasowanym do treści rozmowy, np. jeżeli Klient jedzie do Krakowa *„Bardzo dziękuję za rozmowę, życzę udanej podróży do Krakowa”, „Dziękuję za rozmowę i życzę miłego dnia”, „Zachęcam do korzystania z usług PKP Intercity S.A. Do usłyszenia”*.



**Podsumowanie rozmowy, pożegnanie:**

1. Podsumuj rozmowę.
2. Po udzieleniu informacji zadaj pytanie: „*Mogę jeszcze w czymś Panu/i pomóc?*”, „*Czy ma Pan/i dodatkowe pytania/ wątpliwości?*”, „*Czy informacje, które Panu/i udzieliłem są wyczerpujące?*”.
3. Podziękuj Klientowi za rozmowę.
4. Pożegnaj jednym ze zwrotów: „*Dziękuję za rozmowę i życzę (np.) udanej podróży do Krakowa*” (jeżeli akurat Klient tam jedzie), „*Dziękuję, zachęcam do korzystania z usług PKP Intercity S.A.*”.

**Po zakończeniu rozmowy nie odkładaj słuchawki, zanim nie zrobi tego Klient.**

### *III Wytyczne do obsługi poczty elektronicznej*

Konsultanci Infolinii mają obowiązek udzielać odpowiedzi na wiadomości elektroniczne od Klientów/Pasażerów. Odpowiedzi powinny być udzielane zgodnie z obowiązującymi standardami (m.in. czas odpowiedzi) oraz z zachowaniem należytej staranności. Informacje dla Klientów powinny być zredagowane zgodnie z wytycznymi dot. standardów komunikacji pisemnej oraz obowiązującymi szablonami odpowiedzi. Pracownicy Infolinii powinni dołożyć wszelkich starań, aby odpowiedzi udzielane do Klientów były jak najbardziej precyzyjne, merytorycznie poprawne oraz napisane zrozumiałym językiem.

Szablony odpowiedzi na zgłoszenia/zapytania od Klienta znajdują się m.in. w „Księdze Standardów Komunikacji Pisemnej”.

### *IV Zasady radzenia sobie w trudnych sytuacjach*

**Pamiętaj !!!**

**Klient nie jest „trudny”. To sytuacja, w której się znalazł, jest dla niego trudna.**

**Zasady radzenia sobie z trudnymi sytuacjami z Klientem:**

1. Słuchaj, słuchaj, słuchaj.
2. Bądź pozytywnie nastawiony, pozwól Klientowi/Pasażerowi „wyżalić się”.
3. Notuj dokładnie podane przez niego fakty, pomogą Ci one w wyjaśnieniu reklamacji.
4. Zadawaj pytania, kto pyta, ten prowadzi.
5. Mów krótko i precyzyjnie, rozmowie towarzyszą emocje z obydwu stron.
6. Pokaż Klientowi/Pasażerowi, że jego problem jest dla Ciebie ważny.
7. Zapewnij go, że zajmiesz się jego sprawą.
8. Nie podważaj wiarygodności Klienta, nie zaprzeczaj jego uczuciom i podawanym przez niego faktom.

9. Traktuj reklamację jako sprawę do załatwienia, a nie jako atak na Ciebie, produkt, Firmę.
10. Pamiętaj, że zdenerwowanie Klienta nie jest skierowane bezpośrednio w Ciebie, tylko wynika z trudnej, niekomfortowej sytuacji, w jakiej znalazł się Pasażer.

#### **Schemat postępowania w trudnych sytuacjach z Podróżnym:**

1. Pracownik Infolinii powinien zapytać uprzejmie Podróżnego co się stało, np.:
  - „W czym mogę pomóc?”
  - „Jestem do Pana/i dyspozycji, w czym mogę pomóc?”
  - „Proszę mi powiedzieć, co się stało, postaram się rozwiązać problem.”
2. Pracownik Infolinii nie powinien przerywać Podróżnemu, nie zaprzeczać, nie uspokajać, nie kończyć za niego zdania, nie wywoływać agresji, budować sympatię i życzliwość.
3. Zadawać pytania pozwalające wyjaśnić okoliczności, starać się zrozumieć punkt widzenia Podróżnego, np.:
  - „W związku z tym, że bardzo mi zależy na rozwiązaniu Pana/i problemu, proszę mi dokładnie opowiedzieć co się wydarzyło?”
  - „Proszę o dokładne podanie miejsca i czasu zdarzenia, pomoże nam to w rozwiązaniu powstałego problemu.”
  - „Proszę powiedzieć, co się konkretnie wydarzyło?”
4. Wyrazić zrozumienie z powodu powstania nieprzyjemnej sytuacji, np.:
  - „Wyobrażam sobie, że czuje się Pan/-i zdenerwowany/-a w takiej sytuacji.”
  - „Szanuje Pana/i zdanie.”
5. Przyjmować uwagi krytyczne niezależnie od tego czy dotyczą Ciebie. Nie zrzucać winy na innych ani na Firmę. Należy podziękować za wskazanie uchybień, co pomoże wyeliminować je w przyszłości, np.:
  - „Bardzo dziękuję, że zwrócił mi Pan na to uwagę.”
  - „Dziękuję za zwrócenie nam na to uwagi, dzięki takim Klientom możemy się zmieniać.”
6. Nie szukać winnych – szukać rozwiązań.
7. Upewnić się, że sposób załatwienia problemu zadowala Podróżnego, np.:
  - „Czy informacje które udzieliłam/em są dla Pani/a wyczerpujące?”
  - „Czy mogę jeszcze coś wyjaśnić?”
  - „Mogę jeszcze w czymś Pani/u pomóc?”
  - „Czy ma Pan/i dodatkowe pytania wątpliwości?”
8. Pożegnać Podróżnego nie mniej uprzejmie, niż zazwyczaj, np.:
  - „Bardzo dziękuję za rozmowę i życzę miłego dnia. Do usłyszenia.”
  - „Dziękuję, życzę miłego dnia.”

## **6. TERMIN OBOWIĄZYWANIA**

- 6.1. Niniejsza Instrukcja obowiązuje do odwołania.
- 6.2. Przeglądu aktualności Instrukcji dokonuje, raz w roku lub zgodnie z bieżącą potrzebą, Właściciel dokumentu.

Załącznik nr 9 - Wykaz Biur Merytorycznych  
[zostanie wskazany Wykonawcy przy zawieraniu Umowy]

Załącznik nr 10 - Lista podwykonawców  
[zostanie wskazany przez Wykonawcę przy zawieraniu Umowy]

Załącznik nr 11 - Karta scoringowa

ROZMOWA TELEFONICZNA	WAGA
<b>Nawiązanie kontaktu z klientem</b>	
1 - wyraźne przedstawienie KT, tak aby klient nie miał wątpliwości z kim rozmawia. Przywitanie miłym tonem głosu, stosownie do pory dnia, zadanie pytania otwierającego rozmowę.	5%
0 - KT pominął jeden z kluczowych: *Powitanie stosowne do pory dnia *Przedstawienie siebie *Przedstawienie w sposób nie zrozumiały dla klienta	
<b>Rozpoznanie celu kontaktu oraz potrzeb klienta</b>	
1 - KT pozyskał informacje dotyczące problemu, poznał wszystkie szczegóły, terminy oraz trudności jakie napotkał klient *gdy klient wyczerpująco opisał sytuację wraz ze wskazaniem konkretnych informacji przez co dostarczył wyczerpująco informacji KT	15%
0 - KT nie pozyskał informacji od klienta, nie zadaje pytań otwartych i pogłębiających rozumie potrzeb klienta, nie zadaje pytań otwartych oraz pogłębiających, *nie wykazuje żadnej inicjatywy aby dopytać klienta co się stało, w jakich okolicznościach, kiedy miał miejsce incydent	
<b>Udzielenie informacji / merytoryka</b>	
<b>Zgodność z procedurami i wytycznymi InterCity PKP</b>	
1- KT podaje poprawne i obowiązujące informacje które są zgodne z obowiązującymi wytycznymi oraz procesami *omawia je konkretnie i wyczerpująco, podaje wszystkie informacje dotyczące rozwiązania	15%
0 - KT do wybranego tematu nie udziela informacji lub podaje je błędne * KT nie omawia z klientem procesu, nie podaje informacji dotyczących rozwiązania	
<b>Udzielenie informacji zgodnie z prawdą i posiadaną wiedzą</b>	
1 - KT udzielił informacji zgodnie z prawdą odnośnie procedury, zachowuje ścieżkę rozwiązań np. przesłanie zgłoszenia	20%
0 - KT nie udzielił informacji zgodnie z prawdą odnośnie procedury, nie zastosowała lub zastosował błędną ścieżkę rozwiązania problemu klienta	
<b>Komunikacja</b>	
<b>Stylistyka wypowiedzi</b>	
1 - KT w rozmowie stosuje poprawność językową, tzn.: *stosuje poprawną polszczyznę lub język angielski *stosuje zwroty grzecznościowe *nie stosuje żargonu *nie używa języka technicznego *nie używa zdrobnień	5%
0 - KT w rozmowie nie stosuje się do poprawności językowej czyli w rozmowie pojawiają się lub zostały zastosowane : *zdrobnienia *kolokwializmy *język techniczny *brak zwrotów grzecznościowych	

Dostosowanie tempa rozmowy		
1 - KT z wyciszenie prowadzi rozmowę, zachowuje odpowiednią dynamikę wypowiedzi do rozmówcy, *w pełni kontroluje tempo oraz natężenie swojej wypowiedzi	5%	
0 - KT nie kontroluje tempa oraz natężenia swojej wypowiedzi *nie dostosował się do klienta		
Zarządzanie ciszą		
1 - KT każdorazowo informuje rozmówcę o konieczności wyciszenia oraz dziękuję za chwilę oczekiwania	5%	
0 - KT nie informuje klienta o konieczności wyciszenia się *nie dziękuję za czas oczekiwania		
Kompetencje miękkie		
Zaangażowanie w rozmowę		
1 - KT wykazuje inicjatywę i zaangażowanie w rozmowę oraz rozwiązanie sprawy klienta * używa zwrotów okazujących chęć pomocy takich jak: już dla Pana/Pani sprawdzę, weryfikuję sytuację	5%	
0 - KT nie wykazuje chęci pomocy rozmówcy, traktuje jego problem lekceważąco		
Prowadzenie klienta przez rozmowę		
1- KT dąży do poznania i rozwiązania sprawy klienta, nie prowadzi dyskusji na inne tematy. *skupia swoją uwagę na jej sprawnym rozwiązaniu	5%	
0 - KT sztucznie przedłuża rozmowę schodząc na tematy poboczne nie dotyczące tego danego problemu klienta z którym on dzwoni		
Reakcje na zachowanie klienta		
1 -KT reaguje na negatywne emocje klienta, wycisza je oraz proponuje rozwiązania które mają na celu załagodzić jego emocje.	5%	
0 - KT nie reaguje na emocje klienta, ponadto nie stara się zmienić jego nastawienia. Nie wycisza jego emocji, dyskutuje i przerywa klientowi.		
Finalizacja rozmowy		
Pytanie "czy w czymś jeszcze mogę pomóc?"		
1 - KT zadał poprawnie pytanie odnośnie dalszej pomocy w sprawie klienta.	10%	
0 - Konsultant nie zadał pytania które wykazuje chęć dalszej pomocy klientowi.		
Podziękowanie za rozmowę i pożegnanie		
1 - Konsultant poprawnie w miły sposób pożegnał się z rozmówcą w sposób np. "Dziękuję za rozmowę i do usłyszenia"	5%	
0 - Konsultant nie pożegnał się z rozmówcą.		

ROZMOWA TELEFONICZNA OzN	WAGA
<b>Nawiązanie kontaktu z klientem</b>	
1 - wyraźne przedstawienie KT, tak aby klient nie miał wątpliwości z kim rozmawia. Przywitanie miłym tonem głosu, stosownie do pory dnia, zadanie pytania otwierającego rozmowę.	5%
0 -KT pominął jeden z kluczowych: *Powitanie stosowne do pory dnia *Przedstawienie siebie *Przedstawienie w sposób nie zrozumiały dla klienta osób nie wyrażny	
<b>Rozpoznanie celu kontaktu oraz potrzeb klienta</b>	
1 - KT pozyskał informacje dotyczące problemu, poznał wszystkie szczegóły, terminy oraz trudności jakie napotkał klient *gdy klient wyczerpująco opisał sytuację wraz ze wskazaniem konkretnych informacji przez co dostarczył wyczerpująco informacji KT	10%
0 - KT nie rozumie potrzeb klienta, nie zadaje pytań otwartych oraz pogłębiających, *nie wykazuje żadnej inicjatywy aby dopytać klienta co się stało, w jakich okolicznościach, kiedy miał miejsce incydent	
<b>Udzielenie informacji / merytoryka</b>	
<b>Zgodność z procedurami i wytycznymi InterCity PKP</b>	
1- KT podaje poprawne i obowiązujące informacje które są zgodne z obowiązującymi wytycznymi oraz procesami *omawia je konkretnie i wyczerpująco, podaje wszystkie informacje dotyczące rozwiązania	15%
0 - KT do wybranego tematu nie udziela informacji lub podaje je błędne * KT nie omawia z klientem procesu, nie podaje informacji dotyczących rozwiązania	
<b>Udzielenie informacji zgodnie z prawdą i posiadaną wiedzą</b>	
1 - KT udzielił informacji zgodnie z prawdą odnośnie procedury, zachowuje ścieżkę rozwiązań np. przesłanie zgłoszenia	20%
0 - KT nie udzielił informacji zgodnie z prawdą odnośnie procedury, nie zastosowała lub zastosował błędną ścieżkę rozwiązania problemu klienta	
<b>Komunikacja</b>	
<b>Stylistyka wypowiedzi</b>	
1 - KT w rozmowie stosuje poprawność językową, tzn.: *stosuje poprawną polszczyznę lub język angielski *stosuje zwroty grzecznościowe *nie stosuje żargonu *nie używa języka technicznego *nie używa zdrobnień	4%
0 - KT w rozmowie nie stosuje się do poprawności językowej czyli w rozmowie pojawiają się lub zostały zastosowane : *zdrobnienia *kolokwializmy *język techniczny *brak zwrotów grzecznościowych	
<b>Dostosowanie tempa rozmowy</b>	
1 - KT z wyczucie prowadzi rozmowę, zachowuje odpowiednią dynamikę wypowiedzi do rozmówcy, *w pełni kontroluje tempo oraz natężenie swojej wypowiedzi	4%
0 - KT nie kontroluje tempa oraz natężenia swojej wypowiedzi *nie dostosował się do klienta	
<b>Zarządzanie ciszą</b>	
1 - KT każdorazowo informuje rozmówcę o konieczności wyciszenia oraz dziękuje za chwilę oczekiwania	4%
0 - KT nie informuje klienta o konieczności wyciszenia się *nie dziękuje za czas oczekiwania	

Kompetencje miękkie		
Zaangażowanie w rozmowę		
1 - KT wykazuje inicjatywę i zaangażowanie w rozmowę oraz rozwiązanie sprawy klienta * używa zwrotów okazujących chęć pomocy takich jak: już dla Pana/Pani sprawdzę, weryfikuję sytuację	4%	
0 - KT nie wykazuje chęci pomocy rozmówcy, traktuje jego problem lekceważąco		
Prowadzenie klienta przez rozmowę		
1- KT dąży do poznania i rozwiązania sprawy klienta, nie prowadzi dyskusji na inne tematy. *skupia swoją uwagę na jej sprawnym rozwiązaniu	4%	
0 - KT sztucznie przedłuża rozmowę schodząc na tematy poboczne nie dotyczące tego danego problemu klienta z którym on dzwoni		
Reakcje na zachowanie klienta		
1 -KT reaguje na negatywne emocje klienta, wycisza je oraz proponuje rozwiązania które mają na celu załagodzić jego emocje.	4%	
0 - KT nie reaguje na emocje klienta, ponadto nie stara się zmienić jego nastawienia. Nie wycisza jego emocji, dyskutuje i przerywa klientowi.		
Model Icare		
1 - KT wyraża inicjatywę i troskę nad klientem, ponadto proponuje rozwiązania dla klienta aby pomóc w jego obecnej sytuacji, reaguje wrażliwie na wypowiedzi klienta i opiekuje się nim. 0 - Konsultant nie wyraża inicjatywy w pomoc klientowi, ponadto pomimo ciężkiej dla klienta sprawy nie służy pomocą a troska o jego dobro jest na niskim poziomie, ponadto KT nie proponuje alternatywnych rozwiązań które mają na celu pomoc. Konsultant nie wyraża wrażliwości ani nie stara się pomóc klientowi.	10%	
Finalizacja rozmowy		
Podsumowanie ustaleń z rozmowy		
1 - KT podsumowuje procedury jak i przypomina klientowi o wszystkich aspektach w danej rozmowie, informacja o ścieżce do formularza OZN lub wypełnienie z klientem na linii formularza OZN	7%	
0 - Konsultant pomija podsumowanie i nie zbiera wszystkich ustaleń w ostatnim etapie rozmowy z klientem, ponadto nie przypomina o procedurach które mogą pomóc klientowi lub nie poinformował o ścieżce dostępu do formularza lub nie wypełnił formularza razem z klientem PKP Intercity		
Pytanie "czy w czymś jeszcze mogę pomóc?"		
1 - KT zadał poprawnie pytanie odnośnie dalszej pomocy w sprawie klienta.	6%	
0 - Konsultant nie zadał pytania które wykazuje chęć dalszej pomocy klientowi.		
Podziękowanie za rozmowę i pożegnanie		
1 - Konsultant poprawnie w miły sposób pożegnał się z rozmówcą w sposób np. "Dziękuję za rozmowę i do usłyszenia"	3%	
0 - Konsultant nie pożegnał się z rozmówcą.		



WIADOMOŚĆ E- MAIL	WAGA
<b>Przygotowanie do odpowiedzi na wiadomość e - mail</b>	
<i><b>Zapoznanie się z przesłaną wiadomością</b></i>	
1 - KT dokładnie zapoznaje się z treścią przesłanej wiadomości e mail, rozumie jego treść	8%
0 - KT nie zapoznał się z treścią przesłanego zgłoszenia, nie rozumie jego treści	
<i><b>Sprawdzenie historii korespondencji z klientem</b></i>	
1 - KT weryfikuje historię przesłanej wiadomości e-mail, sprawdza czy w poprzedniej treści nie zostały zawarte ustalenia wiążące dla danej sprawy	8%
0 - KT nie sprawdza historii wiadomości, udziela odpowiedzi innych niż przesłanych wcześniej	
<b>Udzielenie informacji / merytoryka</b>	
<i><b>Zgodność z procedurami i wytycznymi InterCity PKP</b></i>	
1- KT podaje poprawne i obowiązujące informacje które są zgodne z obowiązującymi wytycznymi oraz procesami *omawia je konkretnie i wyczerpująco, podaje wszystkie informacje dotyczące rozwiązania	20%
0 - KT do wybranego tematu nie udziela informacji lub podaje je błędne * KT nie omawia z klientem procesu, nie podaje informacji dotyczących rozwiązania	
<i><b>Udzielenie informacji zgodnie z prawdą i posiadaną wiedzą</b></i>	
1 - KT udzielił informacji zgodnie z prawdą odnośnie procedury, zachowuje ścieżkę rozwiązań np. przesłanie zgłoszenia	15%
0 - KT nie udzielił informacji zgodnie z prawdą odnośnie procedury, nie zastosowała lub zastosował błędną ścieżkę rozwiązania problemu klienta	
<b>Komunikacja</b>	
<i><b>Rozpoczęcie wiadomości</b></i>	
1 - KT poprawnie rozpoczyna wiadomość e- mail, zachowuje formy grzecznościowe oraz zasady interpunkcji	4,00%
0 - KT nie stosuje w odpowiedzi form grzecznościowych, zasad interpunkcji	

Poprawność językowa		
1 – KT stosuje poprawną interpunkcję oraz używa znaków diakrytycznych zgodnie z zasadami języka, niezależnie od tego, w jakim języku pisze wiadomość. Nie występują błędy językowe zakłócające zrozumiałość treści.	10,00%	
0 – KT nie stosuje zasad interpunkcji i/lub znaków diakrytycznych w wiadomości e-mail. Występują błędy językowe, które wpływają na przejrzystość i czytelność wypowiedzi.		
Zapis tekstu		
1 – KT unika zbędnych skrótów i nie stosuje nadużycia wielkich liter. Treść jest przejrzysta, estetyczna i zgodna z zasadami netykiety.	6,00%	
0 – KT używa nieczytelnych lub nieprofesjonalnych skrótów i/lub nadużywa wielkich liter "CAPS LOCK", co wpływa negatywnie na odbiór wiadomości.		
Finalizacja odpowiedzi e-mail		
Weryfikacja poprawności adresu mail klienta		
1 - KT wysłał odpowiedź e- mail na poprawny adres mail	10,00%	
0 - KT odsyła odpowiedź na błędny adres e- mail		
Pożegnanie z użyciem zwrotów grzecznościowych		
1 - KT zastosował w odpowiedzi e- mail poprawne pożegnanie z zastosowaniem zwrotów grzecznościowych	5,00%	
0 - KT nie zastosował w odpowiedzi e- mail poprawnego pożegnania oraz nie zastosował zwrotów grzecznościowych		
Zastosowanie stopki informacyjnej		
1 - KT stosuje w odpowiedzi e- mail poprawną stopkę ze znakiem graficznym	4,00%	
0 - KT w odpowiedzi e- mail zastosował błędną stopkę lub nie zastosował żadnej		
Załączniki i materiały od klienta		
1 – KT dołączył wszystkie istotne załączniki i/lub screeny/zdjęcia przesłane przez klienta do wiadomości e-mail kierowanej do odpowiedniego działu lub w odpowiedzi do klienta. Przekazana wiadomość zawiera pełną dokumentację potrzebną do dalszej obsługi zgłoszenia.	10,00%	
0 – KT nie dołączył wszystkich przesłanych przez klienta załączników i/lub screenów, utrudnił tym samym dalszą obsługę zgłoszenia przez odpowiedni dział.		
KT nie dołączył odpowiednich załączników w odpowiedzi do klienta		

## Załącznik nr 12 – Klauzula informacyjna Zamawiającego

Informacja na temat przetwarzania danych osobowych osób fizycznych reprezentujących podmiot zawierający z PKP Intercity S.A. umowę oraz osób fizycznych wskazanych przez ten podmiot jako osoby do kontaktu i inne osoby odpowiedzialne za wykonanie umowy (o ile zostały wskazane).

1. PKP Intercity S.A. (dalej jako PKP IC) oświadcza, iż jest administratorem danych osobowych w rozumieniu 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), zwanego dalej RODO, w odniesieniu do danych osobowych osób fizycznych reprezentujących podmiot zawierający z PKP IC umowę oraz osób fizycznych wskazanych przez ten podmiot jako osoby do kontaktu i inne osoby odpowiedzialne za wykonanie niniejszej Umowy.
2. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych PKP IC: iod@intercity.pl, Al. Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa.
3. PKP IC informuje, iż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest:
  - 3.1. art. 6 ust. 1 lit. c) RODO – spełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, tj. konieczność udokumentowania zawartej umowy w związku z przepisami prawa podatkowego,
  - 3.2. art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – konieczność realizacji prawnie uzasadnionych interesów PKP IC oraz podmiotu zawierającego umowę z PKP IC, tj. konieczność dysponowania danymi osobowymi na potrzeby zawarcia oraz wykonania zawartej Umowy,
4. Dane osobowe osób, o których mowa w ust. 1, nie będą przekazywane podmiotom trzecim, jednakże zgodnie z obowiązującym prawem PKP IC może przekazywać dane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie PKP IC np. na podstawie umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych dostawcom usług IT, audytorom, doradcom, oraz na podstawie obowiązujących przepisów prawa podmiotom uprawnionym do uzyskania danych np. sądom lub organom ścigania – tylko gdy wystąpią z żądaniem uzyskania danych osobowych i wskażą podstawę prawną swego żądania.
5. Dane osobowe osób o których mowa w ust. 1 nie będą przekazywane do państwa trzeciego, ani organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO.
6. Dane osobowe osób, o których mowa w ust. 1, będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, chyba że niezbędny będzie dłuższy okres przetwarzania np. z uwagi na obowiązki archiwizacyjne, dochodzenie roszczeń lub inne wymagane przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
7. Osobom, o których mowa w ust. 1, przysługuje prawo do żądania od administratora danych dostępu do ich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Uprawnienia te będą realizowane przez administratora w granicach obowiązujących przepisów prawa.
8. Osobom, o których mowa w ust. 1, w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania danych osobowych.
9. Dane osobowe osób, o których mowa w ust. 1 zostały podane przez podmiot zawierający umowę z PKP IC.
10. W oparciu o dane osobowe osób, o których mowa w ust. 1, PKP IC nie będzie podejmowała zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania w rozumieniu RODO.
11. W przypadku udostępnienia przez podmiot zawierający umowę z PKP IC, w związku z wykonaniem niniejszej Umowy, danych osobowych osób związanych z tym podmiotem w szczególności pracowników, pełnomocników, członków zarządu, kontrahentów, dostawców, a także innych osób nie podpisujących niniejszej Umowy, podmiot ten zobowiązuje się w imieniu PKP IC do poinformowania tych osób o treści niniejszej informacji.

Załącznik nr 13 - Klauzula informacyjna Wykonawcy  
[zostanie wskazany Wykonawcy przy zawieraniu Umowy]

#### Załącznik nr 14 - Minimalne wymagania dla poszczególnych ról personelu Wykonawcy

Rola w projekcie*	Minimalna liczba osób	Minimalne wymagania
Kierownik Projektu	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>wykształcenie wyższe;</li> <li>w ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert**, przez co najmniej 2 lata pełnił rolę Kierownika Projektu w co najmniej 2 zamówieniach polegających na świadczeniu usług infolinii opartych na systemie obsługi zgłoszeń w zakresie zarządzania relacjami z klientem oraz monitorującym aktywność konsultantów, w tym przygotowaniu, wdrożeniu usługi i raportowaniu z powierzonych zadań.;</li> <li>posiada certyfikat Prince 2 Foundation lub równoważny***.</li> </ol>
Kierownik Nadzoru Infolinii	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>wykształcenie wyższe;</li> <li>posiada co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe, w tym co najmniej przez okres 12 miesięcy, w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert* pełnił rolę Kierownika Projektu Infolinii, tj. nadzorował i zarządzał pracą konsultantów Infolinii obsługiwanej przez co najmniej 20 konsultantów na 1 zmianie.</li> </ol>
Administrator Systemu SOZ i Sytemu IVR	2	W ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert*, przez co najmniej 12 miesięcy pełnił rolę administratora systemu obsługi zgłoszeń i Sytemu IVR, w co najmniej jednym projekcie informatycznym wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii.
Kierownik ds. szkoleń	1	W ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert* przez co najmniej 12 miesięcy pełnił rolę Kierownika lub Koordynatora ds. szkoleń w co najmniej jednym projekcie informatycznym wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii i był odpowiedzialny za organizację lub przeszkolenie co najmniej 100 konsultantów w ramach tego projektu.
Inspektor Ochrony Danych	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>Posiada kwalifikacje zawodowe i fachową wiedzę na temat prawa i praktyk w dziedzinie ochrony danych osobowych.</li> <li>Posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie na stanowisku IOD.</li> </ol>
Administrator szkoleń	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>Posiada wiedzę w zakresie standardów obsługi klienta,</li> <li>Posiada doświadczenie w administrowaniu i organizacji szkoleń dla pracowników infolinii zdobyte podczas pracy w minimum 2 projektach.</li> </ol>
Koordynator konsultantów	4	<ol style="list-style-type: none"> <li>Posiada co najmniej 2-letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołem konsultantów Infolinii minimum 10 osób.</li> <li>Posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie w telefonicznej obsłudze klientów.</li> </ol>

*\*Zamawiający dopuszcza, aby rolę Kierownika Projektu oraz Kierownika Nadzoru Infolinii pełniła 1 osoba spełniająca łącznie wymagania dla obu ról.*

*\*\*Wykonawca zapewni ciągłość obsady stanowisk wskazanych w tabeli powyżej. W przypadku konieczności zmiany zasobów osobowych Wykonawcy, nowa osoba musi spełniać wymagania*

określone w tabeli odpowiednio dla stanowiska, które będzie zajmować, przy czym dany okres doświadczenia może obejmować również okres po upływie terminu składania ofert.

*\*\*\*Zamawiający dopuszcza posiadanie certyfikatów równoważnych. Przez certyfikat równoważny Zamawiający rozumie certyfikat, który jest analogiczny co do zakresu ze wskazanym z nazwy certyfikatem, co jest rozumiane jako:*

- (a) analogiczna dziedzina merytoryczna wynikająca z roli, której dotyczy certyfikat;*
- (b) analogiczny stopień poziomu kompetencji;*
- (c) analogiczny poziom doświadczenia zawodowego wymaganego do otrzymania danego certyfikatu;*
- (d) potwierdzony jest egzaminem.*

*Certyfikat równoważny musi być wystawiony przez niezależną, zewnętrzną jednostkę certyfikującą, która prowadzi działalność certyfikacyjną w sposób zawodowy i powszechnie uznany na rynku, w szczególności przez jednostkę posiadającą akredytację lub autoryzację organizacji branżowej albo międzynarodowej. Kierownik Projektu musi posiadać wymagany certyfikat przez cały okres realizacji Umowy.*

Osoby w ramach powyższych ról (Kierownik Projektu oraz Kierownik Nadzoru Infolinii) muszą być zaangażowane w realizację zamówienia w sposób zapewniający ich stałą dostępność i odpowiedzialność za wykonywane zadania.