

UMOWA NR 8001728782

Umowa zawarta w dniuroku w Krakowie pomiędzy:

Zakładem Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa

NIP: 521-30-17-228

Oddział w Krakowie, ul. Pędzichów 27, 31-080 Kraków

reprezentowanym przez:

.....

zwanym w treści umowy **Zamawiającym**

a

.....

adres:

NIP: REGON:

zwaną w treści umowy **Wykonawcą**

§1

Przedmiot umowy

Przedmiotem umowy jest wykonanie usługi szkoleniowej obejmującej organizację i przeprowadzenie szkoleń dla maksymalnie 134, jednak nie mniej niż 124 pracowników sali obsługi klienta Oddziału ZUS w Krakowie z tematu: „Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych” zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego.

§2

Wartość umowy

1. łączna wartość przedmiotu umowy nie przekroczy kwoty **brutto** (słownie:złotych 00/100) i obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy wynikające z realizacji niniejszej umowy. **Cena za przeszkolenie 1 osoby wynosi brutto** zgodnie z kopią formularza ofertowego stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszej umowy.
2. łączna wartość przedmiotu umowy wynikać będzie z iloczynu ceny za szkolenie jednej osoby i ilości przeszkolonych osób.
3. Ceny są stałe i nie mogą ulec zmianie przez okres, na który została zawarta umowa.
4. Na dzień zawarcia umowy usługa będąca przedmiotem umowy jest zwolniona z podatku VAT na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. (tj. Dz. U. z 2024, poz. 361 z późn zm.) Zamawiający oświadcza, że zakup przedmiotu umowy będzie w całości finansowany ze środków publicznych.

§3

Terminy i warunki realizacji umowy

1. Wykonawca przeprowadzi szkolenie będące przedmiotem umowy w terminach (*terminy zostaną uzgodnione między Wykonawcą a Zamawiającym przed zawarciem umowy*):
2. Miejsce przeprowadzenia szkolenia:

3. Wykonawca przeprowadzi szkolenia zgodnie ze Szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym *załącznik nr 1* do niniejszej umowy.
4. W przypadku, gdy podczas realizacji przedmiotu zamówienia wystąpi konieczność zmiany trenera wskazanego w ofercie jako prowadzącego szkolenie, zaproponowana osoba musi spełniać warunki postawione przez Zamawiającego, tj. wykazać się przeprowadzeniem ilości szkoleń w liczbie godzin nie mniejszej niż w przypadku trenera wskazanego w ofercie, którego zastępuje, za które Wykonawcy przyznano punkty w kryterium.
Zmiana trenera podczas realizacji przedmiotu zamówienia wiąże się z koniecznością przedstawienia Zamawiającemu, przed realizacją szkolenia, wypełnionej tabeli sporządzonej zgodnie z *załącznikiem nr 3* do umowy.
5. Po zakończeniu realizacji szkolenia Zamawiający i Wykonawca podpiszą protokół z wykonania szkolenia według *załącznika nr 7*. Protokół będzie podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego oraz osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy. Protokół ten będzie stanowił podstawę do uruchomienia procedur związanych z realizacją zapłaty faktury za szkolenie.

§4

Osoby odpowiedzialne

1. Osobą odpowiedzialną za koordynację zadań wynikających z niniejszej umowy ze strony Zamawiającego jest:
Edyta Szuler; tel. 12 424 62 96; e-mail: edyta.szuler@zus.pl
2. Osobą odpowiedzialną za koordynację zadań wynikających z niniejszej umowy ze strony Wykonawcy jest:
.....; tel.....; e-mail:.....

§5

Warunki płatności

1. Wykonawca po zakończeniu transzy szkoleń w danym miesiącu, do 7 dnia następnego miesiąca wystawi fakturę wraz z podaniem ilości faktycznie przeszkolonych osób.
2. Wykonawca zobowiązany jest do podawania na fakturze VAT następujących danych:

dane Nabywcy :

NIP: 521-30-17-228

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

01-748 Warszawa, ul. Szamocka 3, 5

dane Odbiorcy:

Oddział w Krakowie ul. Pędzichów 27, 31-080 Kraków

3. Wynagrodzenie płatne będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy:.....
w terminie do 30 dni od otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
4. Fakturę VAT należy dostarczyć na skrzynkę mailową: krakow_faktury@zus.pl, faktura w formacie PDF wraz z numerem umowy lub przesłać na adres: Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Krakowie, ul. Pędzichów 27, 31-080 Kraków.
5. Wykonawca przysyłając faktury w formie elektronicznej z adresu e-mail:..... gwarantuje zapewnienie spełnienia wymogów integralności, autentyczności oraz czytelności ich treści.
6. Wykonawca może wystawić ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną zgodnie z ustawą z 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz

partnerstwie publiczno-prywatnym (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1666) na skrzynkę Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Krakowie na Platformie Elektronicznego Fakturowania.

7. Za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania na skrzynkę Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w postaci ustrukturyzowanego dokumentu elektronicznego można przekazać wyłącznie fakturę.
8. Zamieszczając dane faktury na Platformie Elektronicznego Fakturowania należy:
 - 1) wprowadzić dodatkowe numery identyfikacyjne PEPPOL/PEF (typ numeru: NIP), tj.:
 - a) dla Nabywcy: 5213017228
 - b) dla Odbiorcy: 6762117264
 - 2) w polu „numer umowy” należy wskazać nr 8001728782, stanowiący nr umowy zamówienia publicznego nadany przez Zamawiającego.
9. Za datę zapłaty uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

§6

1. Wykonawca oświadcza, że przestrzega przepisy o minimalnym wynagrodzeniu za pracę pracowników oraz stosuje minimalną stawkę godzinową przy zawieraniu umów cywilnoprawnych na podstawie art. 735 i 750 kodeksu cywilnego.(tj. Dz. U. z 2023, poz. 1933 z późn. zm.)
2. Zamawiający informuje, że nie złożenie oświadczenia może się wiązać z wystąpieniem do Państwowej Inspekcji Pracy o przeprowadzeniu kontroli w zakresie przestrzegania przepisów o minimalnym wynagrodzeniu za pracę oraz wypłaty minimalnego wynagrodzenia z tytułu umowy cywilnoprawnej.

§7

Bezpieczeństwo informacji

1. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji chronionych Zamawiającego uzyskanych w trakcie wykonywania Umowy, w szczególności wszelkich danych, wiedzy, informacji dotyczących aktywów Zamawiającego, ich rozmieszczenia, wykorzystywania oraz sposobów zabezpieczenia, w tym związanych z rozmieszczeniem urządzeń informatycznych i telekomunikacyjnych oraz stosowanych zabezpieczeń ochrony, bez względu na formę ich utrwalenia, okoliczności uzyskania do nich dostępu oraz oznaczenia. Obowiązek zachowania w tajemnicy trwa również po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy przez okres 5 lat.
2. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy nie dotyczy informacji, które:
 - 1) stały się publicznie dostępne bez naruszenia przez Wykonawcę postanowień umów;
 - 2) były znane przed otrzymaniem ich od Zamawiającego i nie były objęte zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy wobec jakiegokolwiek podmiotu;
 - 3) podlegają ujawnieniu na mocy przepisów prawa, w tym przypadku Wykonawca zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania o tym fakcie Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiąże osoby, którymi posługuje się w celu wykonania przedmiotu Umowy, do przestrzegania uregulowań wewnętrznych Zamawiającego dotyczących bezpieczeństwa informacji, w szczególności zawartych w Polityce bezpieczeństwa informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, a także uregulowań wewnętrznych w zakresie zarządzania dostępem i uprawnieniami do systemów informatycznych eksploatowanych przez Zamawiającego, w zakresie wynikającym z przedmiotu Umowy. Dokumenty wymienione w niniejszym ustępie, będą udostępniane Wykonawcy przez Zamawiającego w niezbędnym zakresie, po podpisaniu Umowy.
4. Wykonawca zobowiązany jest podjąć wszelkie niezbędne środki do zachowania w poufności informacji chronionych Zamawiającego, o których mowa w ust. 1, w szczególności zobowiązany jest do:

- 1) nieujawniania informacji chronionej pracownikom lub współpracownikom Wykonawcy, wszelkim podmiotom powiązanym z Wykonawcą lub go reprezentującym, którzy nie biorą udziału bezpośrednio w wykonaniu Umowy jak również jakimkolwiek osobom trzecim;
 - 2) podjęcia działań niezbędnych przy wykonywaniu Umowy, polegających w szczególności na udzielaniu stosownych instrukcji dotyczących postępowania z informacjami chronionymi pracownikom i współpracownikom Wykonawcy, podmiotom powiązanym z Wykonawcą lub go reprezentującym oraz zobowiązań w formie pisemnej do zachowania ich w tajemnicy;
 - 3) niekopiowania, nieutrwalania oraz niepowielania w jakikolwiek sposób pozyskanych przez Wykonawcę informacji chronionych w celach innych niż wynikających z niniejszej Umowy;
 - 4) w przypadku, gdy do realizacji przedmiotu Umowy niezbędne jest zaangażowanie przez Wykonawcę Podwykonawcy, niezbędna jest uprzednia zgoda Zamawiającego na powierzenie Podwykonawcy przetwarzania informacji, o których mowa w ust. 1.
 - 5) w przypadku podjęcia współpracy z podmiotem powiązanym z Wykonawcą lub go reprezentującym lub osobami trzecimi, Wykonawca zobowiązany jest zawrzeć w umowach określających zasady współpracy między stronami obowiązek zachowania w poufności informacji chronionych Zamawiającego oraz obowiązek zwrotu materiałów zawierających informację chronioną, na zasadach określonych w ust. 8.
5. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do:
- 1) bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zaistniałych lub podejrzewanych incydentach związanych z bezpieczeństwem informacji chronionych Zamawiającego;
 - 2) podjęcia wszelkich prawnie dopuszczalnych środków, jakie będą możliwe i adekwatne dla zmniejszenia szkodliwych następstw incydentów i współpracy z Zamawiającym w tym zakresie;
 - 3) wdrożenia zaleceń dotyczących poprawy sposobu przetwarzania i zabezpieczenia przetwarzanych informacji chronionych sformułowanych w wyniku sprawdzenia przeprowadzonego przez Zamawiającego.
6. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy nie stoi na przeszkodzie ujawnieniu informacji chronionych na uprawnione, w przewidzianej prawem formie i treści, żądanie sądu lub w postępowaniu, w szczególności: karnym, skarbowym, karno-skarbowym lub administracyjnym, ale jedynie w niezbędnym zakresie i przy zachowaniu wszelkich możliwych środków ochrony ujawnianych informacji chronionych przed ich publicznym rozpowszechnieniem, po uprzednim pisemnym poinformowaniu Zamawiającego o żądaniu ujawnienia.
7. Ujawnienie jakichkolwiek informacji chronionych, o których mowa w ust. 1, wymaga uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego (forma pisemna pod rygorem nieważności), poza wyłączeniami o których mowa w ust. 6. W przypadku powzięcia jakiegokolwiek wątpliwości, czy dana informacja jest informacją chronioną, Wykonawca zamierzając ją ujawnić zobowiązany jest do uzyskania uprzedniej pisemnej akceptacji Zamawiającego, na ujawnienie danej informacji.
8. W terminie 5 (pięciu) dni roboczych od rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Wykonawca jest zobowiązany do zwrócenia Zamawiającemu lub zniszczenia wszelkich materiałów zawierających informacje chronione, o których mowa w ust. 1, jakie otrzymał lub wytworzył w związku z wykonywaniem Umowy. Wykonawca w razie powstania sporu może w celu dochodzenia roszczeń zachować jedną kopię ww. materiałów. Wykonawca zapewni tym materiałom ochronę zgodnie z aktualną wiedzą w tym zakresie. Potwierdzenie zwrotu lub zniszczenia ww. materiałów powinno być udokumentowane protokołem podpisanym przez Zamawiającego i Wykonawcę. Wzór protokołu wydania/zwrotu/zniszczenia/usunięcia z zasobów informacyjnych stanowi załącznik nr 6 do Umowy.
9. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dochodzenia roszczeń wobec Wykonawcy, w wypadku wyrządzenia przez

niego szkód Zamawiającemu lub osobom trzecim, będących wynikiem naruszenia bezpieczeństwa informacji, na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1230 z późn. zm.).

§8

Ochrona danych osobowych

1. Strony zobowiązują się do przetwarzania danych osobowych w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej „RODO”.
2. Wykonawca udostępni Zamawiającemu dane osobowe personelu w celu i zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, tj. imię, nazwisko, nr telefonu.
3. Wykonawca jest zobowiązany do przekazania członkom swojego personelu treści klauzuli informacyjnej związanej z przetwarzaniem danych osobowych przez Zamawiającego, stanowiącej *załącznik nr 4* do Umowy. Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu oświadczenie według wzoru stanowiącego *załącznik nr 5* do Umowy, w terminie miesiąca od daty zawarcia Umowy.
4. Zamawiający ma prawo żądać przekazania dowodów potwierdzających wykonanie zobowiązania określonego w ust. 3, tj. przekazania członkom personelu Wykonawcy klauzuli informacyjnej związanych z przetwarzaniem przez Zamawiającego danych osobowych personelu Wykonawcy, stanowiącej *załącznik nr 4* do Umowy.

§9

Kary umowne

1. Do ustalania wysokości kar umownych przyjmuje się wartość umowy, o której mowa w §2 ust. 1 niniejszej umowy.
2. Z tytułu rozwiązania umowy przez Wykonawcę z przyczyn jego dotyczących lub odstąpienia przez niego od umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 10% wartości umowy.
3. Z tytułu odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn dotyczących Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 10% wartości umowy.
4. Naruszenia postanowienia określonego w §7 polegającego na ujawnieniu informacji chronionych Zamawiającego, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100), za każdy przypadek naruszenia.
5. Naruszenia któregośkolwiek postanowienia określonego w §7, innego niż ujawnienie informacji chronionych Zamawiającego może naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100) odrębnie za każdy przypadek naruszenia.
6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość potrącenia kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia, wynikającego z faktury wystawionej przez Wykonawcę.
7. Jeżeli potrącona kwota nie wyczerpuje roszczenia z tytułu kary umownej, Wykonawca obowiązany jest wpłacić należną kwotę kary umownej na rachunek bankowy, wskazany w wezwaniu do zapłaty.
8. Wykonawca obowiązany jest zapłacić karę umowną w terminie 7 dni od daty doręczenia pisemnego wezwania do jej zapłaty.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przenoszącego wysokość kar umownych, do rzeczywiście poniesionej szkody.

§10

Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający może odstąpić od umowy w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie do 14 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.
2. W sytuacji, gdy prowadzone szkolenia będą niesatysfakcjonujące dla uczestników (średnia ogólnej oceny trenera zostanie oceniona na poziomie poniżej 3,5 - w skali od 1 do 5 przez pierwsze dwie grupy. Zamawiający wezwie Wykonawcę do prawidłowego wykonywania umowy, wskazując uchybienia zawarte w ankietach. W przypadku nieusunięcia uchybień zgłoszonych przez Zamawiającego, Zamawiający ma prawo do odstąpienia od umowy ze skutkiem natychmiastowym. Szkolenia zostaną ocenione na podstawie Ankiety oceny szkolenia, rozdanej uczestnikom po szkoleniu.
3. W przypadku odstąpienia od umowy przedstawiciel Zamawiającego oraz przedstawiciel Wykonawcy sporządzą protokół określający stopień zrealizowania usług według daty odstąpienia od umowy wraz z określeniem ilościowego zaawansowania wykonanych usług. Protokół ten stanowić będzie podstawę rozliczenia finansowego wykonanych usług.
4. Odstąpienie od umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Strona odstępująca od umowy powinna podać także pisemne uzasadnienie swojej decyzji.

§ 11

Zmiana umowy

1. Nie wymagają zmiany umowy zmiany dotyczące:
 - a) adresów, numerów telefonów, faksów, poczty elektronicznej,
 - b) osób występujących po stronie Wykonawcy, Zamawiającego.
2. Każda ze Stron może jednostronnie dokonać zmian, o których mowa w ust. 1, w zakresie jej dotyczącym, powiadamiając o tym pisemnie drugą Stronę.
3. Niedopuszczalne są zmiany postanowień niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy.
4. Zmiana umowy dokonana z naruszeniem postanowień ust. 3 jest nieważna.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Ewentualne spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny miejscowo właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. Umowa zawiera 12 paragrafów.
4. Umowa została sporządzona w 3 jednobrzmiących egzemplarzach:
 - 1 dla Wykonawcy
 - 2 dla Zamawiającego

Załączniki do umowy:

1. Załącznik nr 1 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia
2. Załącznik nr 2 – Kopia formularza ofertowego z dniar.
3. Załącznik nr 3 – Zmiana trenera
4. Załącznik nr 4 – Klauzula informacyjna
5. Załącznik nr 5- Oświadczenie wykonawcy do klauzuli informacyjnej
6. Załącznik nr 6 – Protokół
7. Załącznik nr 7 – Protokół wykonania szkolenia

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Oddziału ZUS w Krakowie.

I. Temat szkolenia: Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych

II. Cel szkolenia

Celem szkolenia jest zwiększenie umiejętności skutecznej komunikacji w procesie obsługi klientów z uwzględnieniem sytuacji trudnych, konfliktowych. Poznanie metod radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem oraz wpływu komunikacji na rzetelność obsługi klienta. Poznanie barier i błędów w komunikowaniu się z klientem.

III. Ilość pracowników do przeszkolenia

Przewidywana ilość osób do przeszkolenia – max. 134, nie mniej niż 124, w 9 grupach szkoleniowych (od 13 do 16 osób w grupie). Szkolenie dla każdej grupy obejmuje 16 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna – 45 minut), tj. 2 dni robocze, dzień po dniu. Zajęcia trwają w godzinach od 8.00 do 15.00 każdego dnia (z trzema przerwami, dwie przerwy kawowe po 10 minut i jedna przerwa obiadowa 40 minut).

IV. Termin realizacji szkolenia

Termin realizacji szkolenia wrzesień do listopad 2024r. Szczegółowe terminy zostaną ustalone pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Szkolenia odbywać się będą od wtorku do piątku. W jednym terminie może być realizowane szkolenie tylko dla jednej grupy.

V. Miejsce szkolenia

Profesjonalna sala szkoleniowa / konferencyjna z pełnym zapleczem multimedialnym w hotelu trzy gwiazdkowym usytuowanym w odległości max. 5 km, licząc od Rynku Głównego w Krakowie w linii prostej.

Sala szkoleniowa klimatyzowana z dostępem do światła dziennego, usytuowana najniżej na parterze, wyposażona w flipchart z markerami i projektor. Wielkość sali szkoleniowej ma zapewnić swobodne wykonywanie przez uczestników ćwiczeń praktycznych.

VI. Koszty szkolenia

Wykonawca powinien w ofercie skalkulować wszelkie koszty jakie poniesie w związku z wykonywaniem przedmiotu zamówienia w szczególności:

- przeprowadzenie szkolenia z należytą starannością i rzetelnością, wykorzystując cały zasób posiadanej wiedzy oraz swoje doświadczenie,
- wynagrodzenie, dojazd, wyżywienie i nocleg trenerów,
- wynajem sali szkoleniowej,
- materiały szkoleniowe, każdy uczestnik w dniu rozpoczęcia szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w formie papierowe,
- przygotowanie dla wszystkich uczestników pre-testów i post-testów,
- przygotowanie listy obecności oraz dla wszystkich uczestników szkolenia „Ankiety oceny szkolenia”, wzór zostanie przekazany przez Zamawiającego,
- sporządzenie imiennych certyfikatów zawierających imię i nazwisko uczestnika, termin szkolenia, nazwę szkolenia i przekazania wszystkim uczestnikom szkolenia w oryginale oraz Zamawiającemu w postaci kopii,
- sporządzenie i przekazanie Zamawiającemu raportu poszkoleniowego po każdej grupie szkoleniowej uwzględniający wyniki ankiety oceny szkolenia oraz zawierający wskazania dalszych potrzeb szkoleniowych,

- serwis kawowy i obiad dwudaniowy dla wszystkich uczestników każdego dnia szkolenia podany w sali restauracyjnej znajdującej się obok sali szkoleniowej.

Serwis kawowy:

- ciastka (typu delicje, markizy, wafelki – łącznie 200 g/os./ 1 dzień szkolenia)
- herbata, kawa (jako dodatek cukier, mleczko, cytryna),
- woda mineralna – 0,5 l na osobę (gazowana i niegazowana), serwetki

Obiad:

- Zupa – porcja nie może być mniejsza niż 350 ml.
- Drugie danie:
 - łączna gramatura dania musi wynosić min. 500 g,
 - podstawowy element dania (np. mięso lub filet z ryby) musi wynosić min. 170 g,
 - wypełnienie (np. ziemniaki, frytki, kasze, ryż, makarony) musi wynosić min. 200 g,
 - surówki, sałatki, warzywa gotowane musi wynosić min. 130 g,
 - napoje serwowane do posiłków obiadowych muszą wynosić min. 200 ml,

VII. Termin płatności

30 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.

VIII. Organizacja szkolenia

- liczebność jednej grupy szkoleniowej: 13-16 osób,
- czas trwania szkolenia dla jednej grupy: 16 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna – 45 minut),
- program szkolenia dostosowany do potrzeb pracowników ZUS,
- Wykonawca zapewni dla każdego uczestnika materiały szkoleniowe w formie papierowej,
- Wykonawca na 5 dni przed rozpoczęciem pierwszej grupy szkoleniowej dostarczy Zamawiającemu (w formie elektronicznej) materiały szkoleniowe oraz pre-testy do wglądu i akceptacji,
- Wykonawca przeprowadzi pre-testy i post-testy,
- Zamawiający przekaze Wykonawcy własne „Ankiety oceny szkolenia” i listę obecności. Wykonawca przeprowadzi ankiety i po szkoleniu niezwłocznie przekaze wraz z listą obecności Zamawiającemu,
- Wykonawca przekaze Zamawiającemu pre-testy i post-testy, raport poszkoleniowy po każdej grupie szkoleniowej uwzględniający wyniki ankiety oceny szkolenia i zawierający wskazania dalszych potrzeb szkoleniowych oraz kopie certyfikatów.
- po zakończeniu realizacji szkolenia w danym miesiącu Zamawiający i Wykonawca podpiszą protokół z wykonania szkolenia. Protokół będzie podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego oraz osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy. Protokół ten będzie stanowił podstawę do uruchomienia procedur związanych z realizacją zapłaty faktury za szkolenie.

Zmiana trenera - wykaz osób zdolnych do wykonywania zamówienia

Przedmiot szkolenia: **Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych.**

Imię i nazwisko trenera:

| Wykształcenie; kwalifikacje zawodowe trenera | Doświadczenie trenera polegające na przeprowadzeniu co najmniej 150 godzin szkoleniowych z zakresu tzw. szkoleń miękkich | | | |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------|-----------------------------|
| | Podmiot, na rzecz którego zostało przeprowadzone szkolenie | Temat szkolenia | Data przeprowadzenia szkolenia (od – do) | Liczba godzin szkoleniowych |
| | | | | |
| Razem godzin | | | | |

.....
(miejscowość i data)

.....
(podpis osoby/osób upoważnionych do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy)

KLAUZULA INFORMACYJNA

- I. Zgodnie z art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Zamawiający informuje, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) - Centrala: ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa.
- II. Pani/Pana dane osobowe jako:
- osoby reprezentującej Wykonawcę (imię, nazwisko, stanowisko służbowe, umocowanie do reprezentowania, podpis),
 - osoby będącej członkiem personelu Wykonawcy (imię i nazwisko, nr telefonu)
- zostały nam przekazane przez
- III. Pani/Pana dane osobowe jako osoby reprezentującej Wykonawcę są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu spełnienia obowiązku prawnego wynikającego z przepisów regulujących zasady reprezentacji (w szczególności ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny), a także w związku z bieżącą realizacją Umowy **8001728782** na usługi szkolenia z tematu „**Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych**” oraz w celu przeprowadzenia czynności audytowych i kontrolnych.
- IV. Pani/Pana dane osobowe jako osoby będącej członkiem personelu Wykonawcy są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu spełnienia obowiązku prawnego wynikającego z przepisów ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, w związku z bieżącą realizacją Umowy **8001728782** na usługi szkolenia z tematu „**Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych**” oraz nałożonymi na administratora obowiązkami związanymi z weryfikacją niezbędnych uprawnień, kwalifikacji i innych okoliczności faktycznych związanych z postępowaniem, którymi muszą wykazać się osoby fizyczne wskazane przez Wykonawcę oraz w celu przeprowadzenia czynności audytowych i kontrolnych.
- V. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być osoby lub podmioty, które w ramach sprawowania uprawnień kontrolnych lub nadzoru nad Zamawiającym zażądają udostępniania Umowy wraz z załącznikami i którym Zamawiający będzie zobowiązany do udostępnienia zawartej Umowy na podstawie przepisów prawa.
- VI. Dane osobowe mogą zostać udostępnione kancelariom prawnym, firmom doradczym i dostawcom systemów informatycznych, z którymi współpracuje administrator.
- VII. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 10 lat licząc od dnia 1 stycznia roku następnego od daty zakończenia realizacji Umowy, co jest związane z czasem w jakim Umowa podlega wykonaniu oraz obowiązkowi jej archiwizacji.
- VIII. W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO.
- IX. Posiada Pani/Pan:
- 1) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - 2) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych*;
 - 3) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO**;
 - 4) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
- X. Nie przysługuje Pani/Panu:
- 1) w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;

- 2) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
- 3) na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

XI. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się w następujący sposób:

- 1) listownie na adres:
Inspektor Ochrony Danych
Zakład Ubezpieczeń Społecznych,
ul. Szamocka 3, 5,
01-748 Warszawa,
- 2) przez e-mail: ODO@zus.pl.
- 3) za pośrednictwem PUE ZUS.

* Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą oraz jej załączników.

** Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.

.....

Nazwa Wykonawcy

.....

adres

.....

NIP, REGON

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że przekazałem członkom mojego personelu klauzulę informacyjną Zamawiającego stanowiącą załącznik nr 4 do Umowy nr 8001728782.

.....
Data i podpis osoby reprezentującej Wykonawcę

**PROTOKÓŁ WYDANIA/ZWROTU/ZNISZCZENIA/USUNIĘCIA MATERIAŁÓW
ZAWIERAJĄCYCH INFORMACJE CHRONIONE Z ZASOBÓW INFORMACYJNYCH**

Dotyczy: Umowy nr z dnia, zawartej pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń
Społecznych, a

Oświadczam, że *wydałem/zwróciłem/zniszczyłem/usunąłem** następujące materiały zawierające informacje
chronione:

1.
2.
3.
4.

Oświadczam, że *wydałem/zwróciłem/zniszczyłem/usunąłem** następujące materiały zawierające informacje
chronione:

1.
2.
3.
4.

Oświadczam, że *wydałem/zwróciłem/zniszczyłem/usunąłem** następujące materiały zawierające informacje
chronione:

1.
2.
3.
4.

Uwagi:

.....
.....

....., dnia

PRZEDSTAWICIEL
ZAMAWIAJĄCEGO

.....

PRZEDSTAWICIEL
WYKONAWCY

.....

*niepotrzebne skreślić

PROTOKÓŁ Z WYKONANIA SZKOLENIA

W dniu w Krakowie na podstawie umowy nr z dnia
potwierdzamy przeprowadzenie szkolenia dla kadry kierowniczej w terminie od do
z tematu:

„Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych”

Uwagi:

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

Za Wykonawcę

za Zamawiającego

.....
(imię i nazwisko)

.....
(imię i nazwisko)

(pieczętka firmowa)

(pieczętka firmowa)