

WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

oznaczenie sprawy:
1400/DW00/ZZ/KZ/2021/0000088168



Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem

Zatwierdzam



pieczęć i podpis Kierownika Zamawiającego
(osoby upoważnionej)

Poznań, dnia 22 września 2021 r.

SPIS TREŚCI

Rozdział I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW	3
1. Informacje wstępne	3
2. Tryb udzielenia zamówienia	4
3. Przedmiot zamówienia	4
4. Termin realizacji zamówienia	5
5. Warunki udziału w postępowaniu	5
6. Wymagane dokumenty i oświadczenia	6
7. Wadium	8
8. Sposób przygotowania oferty	8
9. Oferty Wspólne	10
10. Sposób obliczenia ceny oferty	10
11. Miejsce i termin składania ofert	10
12. Termin związania ofertą	10
13. Kryteria oceny ofert	10
14. Otwarcie ofert i przebieg postępowania	13
15. Wykluczenie Wykonawcy	14
16. Odrzucenie oferty	15
17. Unieważnienie postępowania	15
18. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy	15
19. Zawarcie umowy	15
Rozdział II – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA	17
rozdział III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW	20

ROZDZIAŁ I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW**1. INFORMACJE WSTĘPNE**

1.1. Zamawiającym w niniejszym postępowaniu jest:

ENEA Centrum Sp. z o.o.

z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Góreckiej 1, 60 - 201 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000477231, NIP: 777-000-28-43, REGON: 630770227, o kapitale zakładowym 103 929 000 zł

1.2. Numer postępowania:

Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem:

1400/DW00/ZZ/KZ/2021/0000088168

Wykonawcy we wszystkich kontaktach z Zamawiającym powinni powoływać się na ten znak.

- 1.3. Wszelkie informacje dotyczące postępowania Zamawiający udostępnia na swojej stronie internetowej www.enea.pl/bip/zamowienia, która jest główną stroną prowadzonego postępowania. Zamawiający informuje, iż Platforma Zakupowa Logintrade.NET dostępna na stronie internetowej GK ENEA pod adresem <https://www.enea.pl/bip/zamowienia/zamowienia-logintrade> służy wyłącznie do złożenia Oferty, zadawania pytań.
- 1.4. Wszelka komunikacja z Zamawiającym oraz korespondencja do Zamawiającego, w szczególności, oświadczenia, zawiadomienia, zapytania do treści Warunków Zamówienia, oferty itp. odbywa się za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej poprzez Platformę Zakupową Logintrade dostępną na stronie internetowej GK ENEA pod adresem <https://www.enea.pl/bip/zamowienia/zamowienia-logintrade> w szczególnych sytuacjach dopuszcza się prowadzenie komunikacji ze pośrednictwem poczty elektronicznej z osobami wskazanymi w pkt 1.17. WZ
- 1.5. Zamawiający informuje, że postępowanie, w tym otwarcie Ofert jest niejawne i nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców.
- 1.6. W niniejszym postępowaniu Wykonawcom nie przysługują żadne środki odwoławcze.
- 1.7. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z uczestnictwem w niniejszym postępowaniu, w tym także z przygotowaniem i złożeniem Oferty.
- 1.8. Żadne materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.
- 1.9. Wykonawca może zwrócić się pisemnie do Zamawiającego o wyjaśnienie dokumentacji postępowania. Zamawiający udzieli wyjaśnień nie później niż na 3 dni przed upływem terminu składania Ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści dokumentacji postępowania wpłynął do Zamawiającego za pośrednictwem Platformy Zakupowej Logintrade albo na adresy e-mail wskazane w pkt 1.17. WZ (konieczne jest wysłanie na oba adresy), nie później, niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania Ofert.
- 1.10. Treść zapytań bez ujawniania źródła zapytania wraz z wyjaśnieniami Zamawiając udostępni na swojej stronie internetowej www.enea.pl/bip/zamowienia. W przypadku wpływu pytań ze strony Wykonawcy po upływie terminu, w którym Zamawiający ma obowiązek udzielić odpowiedzi, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
- 1.11. Zamawiający może, zmodyfikować treść Warunków Zamówienia. Zmiana może dotyczyć kryteriów oceny ofert, a także warunków udziału w postępowaniu oraz sposobu oceny ich spełnienia.
- 1.12. Zamawiający może również przedłużyć termin składania ofert – z uwzględnieniem czasu niezbędnego do wprowadzenia w ofertach zmian wynikających z modyfikacji treści Warunków Zamówienia. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie dokumentacji postępowania.

- 1.13. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim w związku z tym wszelkie oświadczenia, zawiadomienia, zapytania do treści Warunków Zamówienia, oferty itp. muszą być składane w języku polskim. Zawarte w ofercie dokumenty sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski. Zamawiający dopuszcza możliwość przedstawienia tłumaczenia zwykłego. W przypadku wątpliwości Zamawiający może zażądać uzupełnienia oferty o tłumaczenie sporządzone przez tłumacza przysięgłego.
- 1.14. W postępowaniu obowiązuje zasada pisemności, przy czym:
- oferty, wyjaśnienia/uzupełnienia treści oferty, załączniki do oferty, oświadczenie o przedłużeniu terminu związania ofertą, protokół z negocjacji oraz inna korespondencja **składana jest za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej**,
 - wszelkie informacje przekazane lub pozyskane w innej formie niż określonej w lit. a) powyżej pozostają bez wpływu na postępowanie,
 - jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują dokumenty, informacje, zawiadomienia za pomocą poczty elektronicznej, każda ze stron żąda niezwłocznego potwierdzenia drugiej stronie faktu ich otrzymania.
- 1.15. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia, zapytanie oraz inne dokumenty i informacje uważa się za złożone w wyznaczonym terminie, jeżeli ich treść dotarła do adresata przed upływem terminu wyznaczonego przez Zamawiającego.
- 1.16. Zamawiający przygotowuje i przeprowadza niniejsze postępowanie w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie Wykonawców. Czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem niniejszego postępowania wykonują osoby zapewniające bezstronność i obiektywizm.
- 1.17. Osobami uprawnionymi do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami są:

Pani Karolina Kopylec

ENEA Centrum Sp. z o.o. Departament Zakupów
Biuro Udzielania Zamówień
e-mail: karolina.kopylec@enea.pl

Pan Mikołaj Górecki

ENEA Centrum Sp. z o.o. Departament Zakupów
Biuro Udzielania Zamówień
e-mail: mikolaj.gorecki@enea.pl

w godzinach 08:00 – 14:00.

2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

- 2.1. **Do postępowania nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych.**
- 2.2. Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest zgodnie z wewnętrznymi regulacjami obowiązującymi u Zamawiającego.

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

- 3.1. Przedmiotem zamówienia jest:

Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w Rozdziale II Warunków Zamówienia - „Szczegółowy opis Przedmiotu Zamówienia”.

- 3.2. **Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Alternatywy zawarte w treści oferty spowodują jej odrzucenie.**
- 3.3. **Nie dopuszcza się składania ofert częściowych, równoważnych ani wariantowych.** Złożona oferta musi dokładnie odpowiadać Szczegółowemu Opisowi Przedmiotu Zamówienia zawartemu w Rozdziale II Warunków

Zamówienia i zostać przedstawiona zgodnie z formularzem ofertowym stanowiącym **Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia**.

- 3.4. Zamawiający *dopuszcza* powierzenie wykonania części prac podwykonawcom wskazanym w Ofercie, na zasadach i warunkach określonych w niniejszych Warunkach Zamówienia. Zmiana podwykonawcy może nastąpić jedynie za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego.

4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

- 4.1. Termin realizacji poszczególnych Usług w zakresie Umowy Ramowej zostanie ustalony pomiędzy Stronami na 20 dni przed jej realizacją.
- 4.2. Umowa realizowana będzie w terminie IV kwartał 2021- II kwartał 2022.

5. WARUNKI UDZIAŁU W POSTEPOWANIU

- 5.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają poniższe warunki:
- posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa powszechnie obowiązującego nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
 - posiadania niezbędnej wiedzy i doświadczenia oraz dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania Zamówienia;
 - znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
- 5.2. W celu potwierdzenia, że Wykonawca posiada **niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania Zamówienia**, Zamawiający żąda wykazania, że Wykonawca dysponuje 2 (dwoma) Trenerami (**Załącznik nr 4 do Warunków Zamówienia**) posiadającym doświadczenie zawodowe w przeprowadzeniu min. 3 Projektów Podobnych zrealizowanych (zakończonych) w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, w tym okresie.
- Przez jeden Projekt Podobny zrealizowany przez Trenera, Zamawiający rozumie projekt podobny spełniający łącznie poniższe kryteria:
- Projekt Podobny polegający na realizacji szkoleń z zakresu profesjonalnej obsługi Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem w firmie zatrudniającej nie mniej niż 100 pracowników, z obszaru opisanego w ROZDZIALE II - SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA,
 - Projekt Podobny trwający minimum 7 dni szkoleniowych (minimum 42 godziny szkoleniowe), polegający na realizacji szkoleń z umiejętności prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem przewidzianych w ramach realizacji działań z obszaru tematycznego w ROZDZIALE II - SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA,
 - realizacja Projektu Podobnego zostanie poświadczona dokumentami potwierdzającymi należyte wykonanie usługi tj. oświadczenie Wykonawcy albo referencje wystawione przez Klienta albo inne dokumenty potwierdzające prawidłową realizację Projektów Podobnych, o których mowa w pkt 1) i 2); dokumenty powinny być oznaczone w taki sposób, aby nie było żadnych wątpliwości, których Projektów Podobnych wykazanych przez Wykonawcę dotyczy. Dokumentacja o której mowa w zdaniu poprzednim powinna być poświadczona przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem.
- 5.3. W celu potwierdzenia, że Wykonawca znajduje się w **sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia** tj. na dzień składania Ofert posiadać aktualne, opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na wartość **100 000,00zł (słownie: sto tysięcy 00/100 zł)**,

- 5.4. Wykonawca musi wykazać spełnianie ww. warunków nie później niż na dzień składania ofert na podstawie przedłożonych oświadczeń i dokumentów o których mowa w pkt 6.1-6.3.
- 5.5. Zamawiający dokona oceny spełniania ww. warunków w oparciu o informacje zawarte w dokumentach dostarczonych wraz z ofertą.
- 5.6. Zamawiający dopuszcza w ramach postępowania posługiwanie się zasobami podmiotów trzecich w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu określonych w pkt 5.1. Warunków Zamówienia. Podmioty, których zasobami posłuży się Wykonawca muszą brać udział w realizacji zamówienia.
- 5.7. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia (**Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**)¹.
- 5.8. Wykonawca odpowiada za działania innych podmiotów w pełnym zakresie jak za swoje własne działania.

6. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA

- 6.1. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Zamawiający żąda przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów:
- wypełniony i podpisany formularz oferty obejmujący oświadczenie o zaakceptowaniu Warunków Zamówienia (**Załącznik nr 1**),
 - podpisane oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z udziału w postępowaniu (**Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia**),
 - podpisane oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności (**Załącznik nr 3 do Warunków Zamówienia**),
 - wypełniony i podpisany Wykaz doświadczenia Trenerów – w realizacji Projektów Podobnych – na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu (w wersji edytowalnej oraz w wersji podpisanej przez Wykonawcę - W przypadku różnic w dokumencie edytowalnym oraz wersji podpisanej przez Wykonawcę, Zamawiający przyjmie za wiążące dane wskazane w dokumencie podpisanym przez Wykonawcę) (**Załącznik nr 4 do Warunków Zamówienia**) z dokumentami potwierdzającymi należyte ich wykonanie, zgodnie z zapisami pkt. 5.2. **UWAGA! Załącznik ma na celu potwierdzenie przez Wykonawcę spełnienie warunku określonego w pkt. 5.2. Warunków Zamówienia, w związku z tym wymagane jest wskazanie przez Wykonawców Projektów, które potwierdzą spełnienie ww. wymagania,**
 - wypełniony i podpisany Wykaz doświadczenia Trenerów w realizacji projektów podobnych – w ramach kryterium oceny ofert – załącznik nie podlega uzupełnieniu (w wersji edytowalnej oraz w wersji podpisanej przez Wykonawcę - W przypadku różnic w dokumencie edytowalnym oraz wersji podpisanej przez Wykonawcę, Zamawiający przyjmie za wiążące dane wskazane w dokumencie podpisanym przez Wykonawcę) (**Załącznik nr 4A do Warunków Zamówienia**) z dokumentami potwierdzającymi należyte ich wykonanie, zgodnie z zapisami pkt. 5.2. **UWAGA ! Na podstawie przedstawionego przez Wykonawcę załącznika, Zamawiający oceni ofertę Wykonawcy i przyzna punkty w ramach Kryterium nr 3 określonego w pkt. 13 WZ. Zamawiający informuje, iż w przypadku nie przedstawienia przez Wykonawcę przedmiotowego załącznika bądź nie przedstawienie wszystkich wymaganych w załączniku informacji, Zamawiający nie będzie wzywać Wykonawcy do ponownego przesłania/uzupełnienia dokumentu. Jednocześnie Zamawiający informuje, iż nie dopuszcza wskazania przez Wykonawców w powyższym załączniku Projektów, które zostaną wskazane na potwierdzenie spełnienia warunku udziału w postępowaniu. W przypadku wskazania Projektów, które zostały wykazane przez Wykonawcę również w załączniku nr 4 WZ, Zamawiający nie przyzna Wykonawcy za te projekty punktów w ramach kryterium oceny ofert,**
 - podpisana Informacja o Administratorze Danych Osobowych (**Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia**),
 - podpisane oświadczenie Wykonawcy o uczestnictwie w grupie kapitałowej (**Załącznik nr 6 do Warunków Zamówienia**),

¹ Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia – Zobowiązanie innych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów, musi być wypełniony przez podmiot, oddający zasoby do dyspozycji Wykonawcy.

- h) podpisane upoważnienie do podpisania oferty i załączników do niej, jeśli nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę, (Zamawiający udostępnia wzór, który Wykonawca może wykorzystać - **Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia**),
- i) wypełnione i podpisane zobowiązanie innych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów – jeśli dotyczy (**Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**),
- j) podpisane oświadczenie o spełnieniu minimalnych wymagań w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych (**Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia**),
- k) ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego w pkt 5.3 powyżej, wraz z dowodem opłacenia składki lub inny dokument potwierdzający, że Wykonawca posiada opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego w pkt 5.3 Warunków Zamówienia,
- l) konspekt szkoleniowy – kompleksowa propozycja programu szkolenia (zgodnie z wymaganiami Zamawiającego opisanymi w II Rozdziale, tj. Opisie Przedmiotu Zamówienia), **UWAGA! W związku z tym, iż Program szkolenia jest oceniany w ramach Kryterium oceny ofert, Zamawiający nie będzie wzywać Wykonawców do jego uzupełnienia. Zamawiający informuje, iż niezłożenie Programu szkolenia wraz z Ofertą skutkować będzie odrzuceniem Oferty Wykonawcy.**
- m) dokument potwierdzający posiadanie przez Trenerów wykazanego do realizacji zamówienia uprawnień psychologa biznesu i zarządzania (tj. certyfikaty, zaświadczenia o ukończeniu studiów),
- n) aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualnego zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania Ofert
- w przypadku zaświadczenia o wpisie do CEIDG, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej CEIDG Rzeczypospolitej Polskiej (www.firma.gov.pl),
- w przypadku odpisu z KRS, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości(<https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu>).
- 6.2. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 6.1 lit. n) Warunków Zamówienia - składa odpowiednie dokumenty wystawione przez właściwe organy administracyjne lub sądowe lub oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym lub administracyjnym kraju, albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości, dokument powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 6.3. Dokumenty i oświadczenia, o których mowa w pkt 6.1.-6.2. Warunków Zamówienia należy złożyć w formie elektronicznej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, w jeden z następujących sposobów:
- a) Ofertę wraz z załącznikami należy **podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo podpisem zaufanym** przez osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy,
- lub**
- b) Ofertę wraz z załącznikami należy **sporządzić i podpisać w postaci papierowej w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem, a następnie zeskanować.**

W przypadku, gdy Wykonawca, jako załącznik do oferty, dołącza kopię jakiegoś dokumentu, musi być ona poświadczona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę. Poświadczenia za zgodność z oryginałem należy dokonać poprzez umieszczenie na kopii każdej zapisanej strony dokumentu czytelnego zapisu: „za zgodność z oryginałem” (lub innego – o tożsamym znaczeniu) wraz z czytelnym podpisem osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy. **Zamawiający zastrzega, iż:**

- **Formularz oferty (Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia) winien być bezwzględnie sporządzony w oryginale,**

- dokument pełnomocnictwa winien być bezwzględnie sporządzony w oryginale lub notarialnie poświadczonej kopii,
- ponadto Zamawiający wymaga, aby Załącznik nr 4 oraz Załącznik nr 4A do Warunków Zamówienia zostały złożone zarówno w wersji edytowalnej jak i nieedytowalnej.

Jeżeli umocowanie do reprezentowania Wykonawcy nie wynika z odpisu z właściwego rejestru lub CEIDG - należy wykazać dokumentami ciąg umocowania do tej reprezentacji.

- 6.4. Jeżeli termin składania ofert ulegnie przesunięciu, wówczas dokumenty, które do upływu nowego terminu tracą ważność, winny zostać uaktualnione, przed upływem terminu składania ofert.

7. WADIUM

- 7.1. W niniejszym postępowaniu wadium nie jest wymagane.

8. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

- 8.1. Oferta musi zawierać wszystkie dokumenty wymienione w pkt 6.1. - 6.2. Warunków Zamówienia. Zamawiający wymaga złożenia dokumentów zgodnie z załączonymi wzorami dokumentów jeśli takie udostępniono (z wyjątkiem upoważnienia do podpisania oferty i załączników tj. Załącznika nr 7 do Warunków Zamówienia).

UWAGA! Jeśli Wykonawca podpisuje ofertę kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo podpisem zaufanym, nie jest konieczne stawianie pieczęci wykonawcy / pieczęci imiennej / składanie własnoręcznego podpisu przedstawiciela Wykonawcy/ uzupełnianie miejscowości i daty złożenia podpisu, zgodnie z udostępnionymi wzorami Załączników do WZ.

- 8.2. Oferta oraz wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie postępowania są jawne w ramach przedsiębiorstwa Zamawiającego; nie są natomiast dostępne publicznie, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

- 8.3. Oferta wraz z załącznikami i wszystkimi dokumentami musi być podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy.

UWAGA! W sytuacji gdy Wykonawca podpisuje ofertę kwalifikowanym podpisem elektronicznym dokument pełnomocnictwa, winien być bezwzględnie złożony w oryginale (tj. kwalifikowany podpis elektroniczny Mocodawcy lub profil zaufany Mocodawcy) lub kopii notarialnie poświadczonej za zgodność z oryginałem (tj. kwalifikowany podpis elektroniczny notariusza lub podpis zaufany notariusza). Dokument pełnomocnictwa winien być w takiej sytuacji złożony jako odrębny od oferty plik elektroniczny.

- 8.4. Wykonawca składa ofertę wraz z załącznikami w formie elektronicznej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, tj. poprzez elektroniczną platformę zakupową <https://grupaenea.logintrade.net>²

Przez elektroniczną formę Oferty Zamawiający rozumie:

- a) skan ówczesnie przygotowanej zgodnie z WZ i podpisanej przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli Oferty w formie pisemnej,

albo

- b) Ofertę przygotowaną zgodnie z Warunkami Zamówienia i podpisaną kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy;

Zamawiający wymaga złożenia oferty Wykonawcy jako dokument elektroniczny **w formie nieedytowalnej (za wyjątkiem Załączników 4 oraz 4A do Warunków Zamówienia, których wymaga się przedłożenia zarówno w formie nieedytowalnej jak i edytowalnej).** Dokument taki musi zostać stworzony w formacie PDF, JPG, zip., 7Z.

Maksymalny rozmiar pojedynczego pliku przesyłanego do platformy zakupowej to 20 MB.

² W celu złożenia Oferty poprzez Platformę Zakupową Logintrade niezbędna jest rejestracja w bazie dostawców, poprzez formularz rejestracyjny znajdujący się pod adresem <https://www.enea.pl/bip/zamowienia/zamowienia-logintrade>.

- 8.5. Wykonawca może wprowadzić zmiany oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert:
- a) w przypadku wycofania Oferty, Wykonawca składa oświadczenie o wycofaniu swojej oferty (zgodnie z formą określoną w pkt. 8.4. WZ) oraz przesyła je na adresy email wskazane w pkt. 1.17 WZ;
 - b) w przypadku zmiany Oferty złożonej za pośrednictwem platformy zakupowej należy:
 - i. zalogować się na Platformę Zakupową <https://grupaenea.logintrade.net>;
 - ii. wejść w zakładkę „Twoje aukcje i zapytania”, a następnie wybrać „Twoje oferty”;
 - iii. następnie należy wejść w szczegóły oferty, która ma zostać zmieniona;
 - iv. na samym dole szczegółów oferty znajduje się przycisk „Aktualizuj ofertę”;
 - v. po kliknięciu w „Aktualizuj ofertę” zostanie uruchomiony „Kreator oferty”, który pozwoli na zmianę wcześniej wysłanej oferty;
 - vi. po wprowadzeniu wszystkich zmian należy kliknąć w „Wyślij ofertę”.
 - c) **UWAGA!** Zmiana zostaje dokonana poprzez nadpisanie pierwotnie złożonej przez Wykonawcę Oferty i nie ma możliwości powrotu do oferty sprzed dokonania zmiany.
 - d) w przypadku podjęcia decyzji o ponownym złożeniu oferty po jej wycofaniu, zgodnie z lit. a), Wykonawca przesyła nową ofertę na adresy wskazane w pkt.1.17 WZ. **UWAGA!** Powyższa sytuacja dotyczy wyłącznie ponownego złożenia oferty po dokonaniu jej wycofania. W przypadku zmiany oferty należy dokonać tego zgodnie z lit. b). Zamawiający nie dopuszcza zmiany oferty za pośrednictwem poczty elektronicznej.
 - e) Oferta, która zostanie złożona w przypadku opisanym w lit. c):
 - i. musi zostać zaszyfrowana, tzn. opatrzona hasłem dostępowym uniemożliwiającym otwarcie plików bez jego posiadania. W tym celu wykonawca może posłużyć się narzędziami oferowanymi przez oprogramowanie, w którym przygotowuje dokument.
 - ii. Hasło dostępu do pliku (plików) ze złożoną Ofertą, Wykonawca przesyła Zamawiającemu na adresy email osób do kontaktu podanych w pkt. 1.17. WZ (konieczne jest wysłanie korespondencji na oba wymienione wyżej adresy) **PO TERMINIE SKŁADANIA OFERT WSKAZANYM W PKT 11.1., JEDNAK NIE PÓZNIJ NIŻ W CIĄGU 2 GODZIN OD UPŁYWU TEGO TERMINU.** Wiadomość, o której mowa w zdaniu poprzednim może zawierać, również inne informacje niezbędne dla prawidłowego dostępu do dokumentu, w szczególności informacje o wykorzystanym programie szyfrującym lub procedurze odszyfrowania danych.
UWAGA! PRZESŁANIE HASŁA DOSTĘPU W TERMINIE INNYM NIŻ WSKAZANY POWYŻEJ, SPOWODUJE ODRZUCENIE OFERTY JAKO NIEODPOWIADAJĄCEJ WYMAGANIOM OKREŚLONYM W WARUNKACH ZAMÓWIENIA.
 - iii. W treści wiadomości z przesłaną ofertą oraz hasłem do oferty należy wskazać oznaczenie i nazwę postępowania, którego powyższe dotyczą oraz nazwę Wykonawcy albo dowolne oznaczenie pozwalające na prawidłową identyfikację Wykonawcy oraz postępowania.
 - iv. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych w jednej wiadomości email to 20 MB. Zamawiający dopuszcza przesłanie oferty w kilku wiadomościach email, co powinno być wyraźnie zaznaczone przez Wykonawcę w treści tych wiadomości.
- 8.6. Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty, ani wycofać jej po upływie terminu do składania ofert.
- 8.7. Zamawiający informuje, że w przypadku wystąpienia w ofercie **informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa** w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz.U. z 2019 r., poz. 1010 z późn. zm.), Zamawiający nie jest upoważniony do ich ujawnienia, jeżeli Wykonawca nie później niż w terminie składania ofert zastrzegł, że nie mogą być one udostępnione oraz wykazał, że stanowią one tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje, które Wykonawca zastrzeże jako tajemnicę przedsiębiorstwa powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z oznaczeniem „Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa”, a następnie wraz z plikami stanowiącymi jawną część skompresowane do jednego pliku w formacie zip lub 7Z – zgodnie z pkt 8.4. Warunków Zamówienia lub w przypadku opisanym w pkt. 8.5. lit. c) Warunków Zamówienia – skompresowane do jednego pliku i opatrzone hasłem. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone i złożone w wymagany sposób. Brak stosownego zastrzeżenia będzie traktowany jako jednoznaczny ze zgodą na ujawnienie całości przekazanych informacji. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za

ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone i złożone w wymagany sposób.

- 8.8. Oferta nie może zawierać poprawek czy elementów charakterystycznych dla trybu śledzenia zmian tj. komentarzy poprawek, przekreśleń, powtórzeń i innych. Wszelkie niezaakceptowane przez Wykonawcę zmiany nie będą uwzględniane.

9. OFERTY WSPÓLNE

- 9.1. Nie dopuszcza się składania ofert wspólnych. Nie dotyczy to przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą zarejestrowanych w CEIDG w formie spółek cywilnych, które traktowane są przez Zamawiającego jako jeden podmiot.

10. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY

- 10.1. Cena podana w ofercie powinna obejmować wszystkie koszty związane z realizacją Przedmiotu Zamówienia.
- 10.2. Cena powinna być skonstruowana w sposób podany w formularzu oferty. Podana cena jest obowiązująca w całym okresie ważności oferty i w trakcie realizacji umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia.
- 10.3. Cena oferty musi być podana w złotych polskich, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
- 10.4. Rozliczenie między Zamawiającym a Wykonawcą będzie prowadzone w walucie złoty polski.

11. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

- 11.1. Ofertę należy złożyć w postaci elektronicznej, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, tj. poprzez elektroniczną platformę zakupową [https://grupaenea.logintrade.net.](https://grupaenea.logintrade.net), z zastrzeżeniem przypadku opisanego w pkt 8.5. lit c) WZ.

OFERTĘ ZŁOŻYĆ NALEŻY W TERMINIE DO DNIA 07 PAŹDZIERNIKA 2021 R. DO GODZ. 09:00.

- 11.1. Za termin złożenia Oferty uważa się termin jej zamieszczenia na Platformie Zakupowej.
Za termin wycofania oferty lub ponownego złożeniu oferty po jej wycofaniu uważa się moment dostarczenia wiadomości zawierającej wycofanie / ponownie składaną ofertę na serwer pocztowy Zamawiającego.
- 11.2. Utrzymywanie dobrej reputacji serwerów pocztowych wykorzystywanych przez Wykonawcę do przesyłania korespondencji elektronicznej z Zamawiającym, leży po stronie usługodawcy poczty elektronicznej / działu IT Wykonawcy. Zamawiający weryfikuje kondycję serwerów pocztowych poprzez portal <https://mxtoolbox.com/emailhealth>.
Zamawiający informuje, że jeżeli serwer pocztowy Wykonawcy nie zostanie pozytywnie zweryfikowany, oferta/korespondencja nie dotrze do Zamawiającego.
- 11.3. Oferty złożone po terminie zostaną odrzucone.

12. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

- 12.1. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 12.2. Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres **120 dni** od upływu terminu składania ofert.
- 12.3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z zastrzeżeniem zdania następnego. Zamawiający może jednokrotnie, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na wydłużenie terminu o oznaczony okres.

13. KRYTERIA OCENY OFERT

- 13.1. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej na podstawie poniższego kryterium oceny ofert:

Lp.	Kryterium	Waga kryterium
1.	ŁĄCZNA CENA NETTO OFERTY	50 %
2.	PROGRAM SZKOLENIA	30 %
3.	DOŚWIADCZENIE TRENERÓW DEDYKOWANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ	18 %
4.	UPRAWNIENIA POSIADANE PRZEZ TRENERÓW DEDYKOWANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ	2 %

13.1.1. KRYTERIUM 1 - ŁĄCZNA CENA NETTO OFERTY – 50 %

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona będzie według poniższego wzoru:

$$\frac{\text{Łączna cena netto z oferty najtańszej}}{\text{Łączna cena netto z oferty badanej}} \times 50\% \times 100 \text{ pkt}$$

13.1.2. KRYTERIUM 2 – PROGRAM SZKOLENIA - 30 %

W ramach tego kryterium ocenie podlegać będzie przedstawiony przez Wykonawcę Konspekt szkoleniowy – kompleksowa propozycja programu szkolenia (zgodna z wymaganiami Zamawiającego opisanymi w II Rozdziale) dołączona do Oferty. Wykonawca we wskazanym przez Zamawiającego terminie dokona prezentacji Konspektu szkoleniowego. O formie prezentacji Zamawiający poinformuje w zaproszeniu. **Prezentacja Konspektu szkoleniowego nie będzie wpływała na ocenę oferty Wykonawcy, a jedynie będzie miała na celu wyjaśnienie treści oferty.**

Kryterium to podlega indywidualnej ocenie przez Członków Komisji Przetargowej. Punkty przyznane poszczególnym Ofertom przez Członków Komisji Przetargowej zostaną zsumowane i podzielone przez liczbę Członków Komisji Przetargowej, którzy dokonali oceny Zadania (średnia arytmetyczna). Każdy z Członków Komisji Przetargowej może przyznać ocenianej ofercie od jednego do pięciu punktów, gdzie jeden to ocena najniższa.

Komisja Przetargowa dokona oceny zgodnie z poniższymi podkryteriami:

lp.	podkryteria	Wysoko					Nisko					Ocena Członka Komisji Przetargowej
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Propozycja programu szkolenia uwzględniająca oczekiwania Zamawiającego co do zakresu tematycznego szkolenia w oparciu o opis przedmiotu zamówienia (II Rozdział)	5	4	3	2	1						
2	Urozmaicone metody pracy angażujące grupę (m. in.: scenki imitujące rozmowę z klientem, testy, analizy, ćwiczenia praktyczne, zadania do pracy własnej)	5	4	3	2	1						

Kryterium zostanie obliczone wg wzoru:

$$\frac{\text{Średnia arytmetyczna punktów przyznanych programowi z Oferty badanej}}{\text{Średnia arytmetyczna punktów przyznanych programowi, który uzyskał najwyższą średnią arytmetyczną}} \times 30\% \times 100 \text{ pkt}$$

UWAGA! Zamawiający informuje, iż niezłożenie Programu szkolenia wraz z Ofertą skutkować będzie odrzuceniem Oferty Wykonawcy.

13.1.3. KRYTERIUM 3 – DOŚWIADCZENIE TRENERÓW DEDYKOWANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ - 18 %

W ramach tego kryterium ocenie podlegać będzie doświadczenie każdego z dwóch dedykowanych Trenerów do realizacji przedmiotu umowy (wskazanych przez Wykonawcę w Załączniku nr 4A do Warunków Zamówienia), spełniające kryteria zgodnie z pkt. 5.2.) Warunków Zamówienia za wykonanie:

- od 4 do 5 Projektów Podobnych dla jednego Trenera – 20 punktów
- od 6 do 7 Projektów Podobnych dla jednego Trenera – 40 punktów,
- od 8 do 9 Projektów Podobnych dla jednego Trenera – 60 punktów,
- od 10 do 11 Projektów Podobnych dla jednego Trenera – 80 punktów,
- Powyżej 12 Projektów Podobnych dla jednego Trenera – 100 punktów.

Zamawiający zsumuje punkty przyznane za doświadczenie każdemu z dwóch Trenerów.

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona zostanie na podstawie poniższego wzoru:

$$\frac{\text{Punkty przyznane łącznie za doświadczenie dwóch Trenerów w Ofercie badanej}}{\text{Punkty przyznane łącznie za doświadczenie dwóch Trenerów z Oferty, która uzyskała najwyższą ocenę w tym kryterium}} \times 18\% \times 100 \text{ pkt}$$

UWAGA ! Na podstawie przedstawionego przez Wykonawcę Załącznika, Zamawiający oceni ofertę Wykonawcy i przyzna punkty w ramach Kryterium nr 3 określonego w pkt. 13 WZ. Zamawiający informuje, iż w przypadku nie przedstawienia przez Wykonawcę przedmiotowego załącznika bądź nie przedstawienie wszystkich wymaganych w załączniku informacji, Zamawiający nie będzie wzywać Wykonawcy do ponownego przesłania/uzupełnienia dokumentu.

Jednocześnie Zamawiający informuje, iż nie dopuszcza wskazania przez Wykonawców w powyższym załączniku projektów, które zostaną wskazane na potwierdzenie spełnienia warunku udziału w postępowaniu. W przypadku wskazania projektów, które zostały wykazane przez Wykonawcę również w załączniku nr 4 WZ, Zamawiający nie przyzna Wykonawcy za te projekty punktów w ramach kryterium oceny ofert.

Zamawiający wymaga złożenia Załącznika nr 4 A do Warunków Zamówienia zarówno w formie nieedytowalnej jak i edytowalnej.

13.1.4. KRYTERIUM 4 – UPRAWNIENIA POSIADANE PRZEZ TRENERÓW DEDYKOWANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ - 2 %

W ramach tego kryterium Zamawiający przyzna po 1 pkt za każdego z dwóch Trenerów dedykowanych do realizacji zamówienia, którzy posiadają uprawnienia psychologa biznesu i zarządzania.

Posiadanie uprawnień psychologa biznesu i zarządzania rozumiane jest jako ukończenie przez dedykowanego Trenera studiów podyplomowych w zakresie psychologii biznesu i zarządzania, bądź ukończenie szkolenia nadającego Trenerowi tytuł coacha w zakresie psychologii biznesu i zarządzania. Uprawnienia muszą zostać potwierdzone świadectwem ukończenia studiów lub certyfikatem.

Wykonawca, który wraz z Ofertą przedstawi dokument potwierdzający posiadanie przez każdego dedykowanego Trenera ww. uprawnień otrzyma po 1 pkt za każdego Trenera.

Zamawiający informuje, iż dokument dot. posiadania uprawnień przez Trenerów nie podlega uzupełnieniu. W przypadku niedołączenia go do Oferty, Zamawiający przyzna Wykonawcy 0 pkt w ramach powyższego kryterium.

13.2. Za Ofertę najkorzystniejszą będzie uznana Oferta, która uzyska największą łączną ilość punktów ww. kryteriach.

13.3. Punktacja będzie liczona z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku.

13.4. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru najkorzystniejszej Oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej Ofert przedstawia taki sam bilans ceny, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te Oferty do złożenia dodatkowych Ofert cenowych w wyznaczonym terminie. Wykonawcy składając Oferty dodatkowe nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych Ofertach.

14. OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA

- 14.1. Po otwarciu ofert, Zamawiający, dokonuje weryfikacji spełnienia warunków udziału w Postępowaniu przez wszystkich Wykonawców, dokonuje oceny Ofert złożonych przez Wykonawców niepodlegających wykluczeniu z Postępowania, a także wzywa Wykonawców do uzupełnienia lub wyjaśnienia, w wyznaczonym terminie dokumentów, oświadczeń lub pełnomocnictw wymaganych przez Zamawiającego w Dokumentacji Postępowania dotyczących spełnienia warunków udziału w Postępowaniu oraz niepodlegania wykluczeniu z Postępowania oraz wyjaśnienia treści Oferty oraz dokumentów dotyczących przedmiotu Zamówienia wpływających na ocenę Oferty, chyba, że – mimo ich uzupełnienia – oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu lub konieczne byłoby unieważnienie postępowania.
- 14.2. Dokumenty uzupełnione na wezwanie o którym mowa w pkt 14.1. WZ, powinny potwierdzać stan faktyczny, aktualny na dzień składania Ofert.
- 14.3. Zamawiający poprawia w Ofercie:
- oczywiste omyłki pisarskie,
 - oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek;
 - inne omyłki polegające na niezgodności Oferty z Warunkami Zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści Oferty.
- 14.4. Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę, którego Oferta została poprawiona, o tym fakcie.
- 14.5. Jeżeli cena wskazana w ofercie wydaje się Zamawiającemu **rażąco niska** w stosunku do Przedmiotu Zamówienia, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.
- 14.6. Zamawiający przeprowadzi negocjacje z Wykonawcami, którzy złożyli oferty niepodlegające odrzuceniu. Przedmiotem negocjacji będzie cena.
- 14.6.1. W ramach negocjacji, o których mowa w punkcie 14.6 Zamawiający może przeprowadzić:
- aukcję elektroniczną z zastosowaniem kryterium cenowego określonego w pkt 13.1 Warunków Zamówienia,
 - negocjacje indywidualne (tj. odrębnie z każdym Wykonawcą) w formie telekonferencji zgodnie z terminem złożenia Ofert – począwszy od najwcześniej złożonej, decyduje data zamieszczenia oferty na platformie zakupowej lub wpływu na serwer pocztowy Zamawiającego (wyłącznie w sytuacji opisanej w pkt. 8.5. lit c)).
- 14.6.2. Wymagania techniczne platformy, za pośrednictwem której przeprowadzona zostanie aukcja, są następujące:
- 14.6.2.1. Dopuszczalne przeglądarki internetowe:
- Internet Explorer 10 i nowsze, Edge,1
 - Google Chrome,
 - Mozilla Firefox,
 - Opera.
- 14.6.2.2. Pozostałe wymagania techniczne:
- dostęp do sieci internet,
 - obsługa przez przeglądarkę protokołu XMLHttpRequest – ajax,
 - włączona obsługa JavaScript,
 - zalecana szybkość łącza internetowego powyżej 500 KB/s,
 - zainstalowany Acrobat Reader,
 - zainstalowane środowisko uruchomieniowe Java - Java SE Runtime Environment 6 Update 24 lub nowszy.
- 14.6.3. Zamawiający zastrzega, iż przed przeprowadzeniem aukcji elektronicznej poinformuje Wykonawców:
- o danych, które zostaną udostępnione Wykonawcom podczas aukcji elektronicznej,
 - o minimalnym postąpieniu aukcji elektronicznej,
 - o przebiegu procedury aukcji elektronicznej.
- 14.6.4. Zamawiający może po przeprowadzeniu aukcji elektronicznej przeprowadzić dalsze negocjacje w formie określonej w pkt 14.6.1, w 1 rundzie negocjacyjnej, z 3 Wykonawcami, którzy złożyli najkorzystniejsze oferty w toku aukcji elektronicznej.

- 14.6.5. Zamawiający może po przeprowadzeniu negocjacji indywidualnych, przeprowadzić dalsze negocjacje w formie określonej w pkt 14.6.1, w 1 rundzie negocjacyjnej, z 3 Wykonawcami, którzy złożyli najkorzystniejsze oferty w toku negocjacji.
- 14.6.6. Ustalenia zawarte w protokole (protokołach) z aukcji / negocjacji są wiążące dla Wykonawców.
- 14.7. Zakończenie aukcji / negocjacji nie jest równoznaczne z wyborem oferty Wykonawcy ani z przyjęciem oferty złożonej przez Wykonawcę
- 14.8. Treść Umowy, której Projekt stanowi **Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia, obowiązująca w dniu terminu składania ofert**, nie podlegają negocjacjom. Treść Umowy, może ulec zmianie jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, za które uznaje się wprowadzenie zapisów techniczno-organizacyjnych zapewniających sprawne wykonywanie Umowy. Powyższe nie dotyczy postanowień Umowy, w których pozostawiono miejsce do uzupełnienia.
- 14.9. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.
- 14.10. Niezwłocznie po rozstrzygnięciu postępowania Zamawiający zawiadamia wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty, o wyniku postępowania.

15. WYKLUCZENIE WYKONAWCY

- 15.1. Wykonawca podlega wykluczeniu z udziału w postępowaniu w następujących przypadkach:
- a) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził stwierdzoną prawomocnym orzeczeniem sądu szkodę Zamawiającemu w związku z realizacją Zamówienia;
 - b) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził szkodę Zamawiającemu, nie wykonując Zamówienia lub wykonując je nienależycie, a szkoda ta nie została dobrowolnie naprawiona do dnia Wszczęcia Postępowania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
 - c) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wypowiedział Zamawiającemu Umowę w sprawie Zamówienia z przyczyn innych niż wina Zamawiającego lub siła wyższa;
 - d) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert odmówił zawarcia Umowy w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego;
 - e) w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. – Prawo restrukturyzacyjne lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe;
 - f) wykonywał bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem Postępowania lub posługiwał się w celu sporządzenia Oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tego Wykonawcy w Postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji;
 - g) gdy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, złożyli odrębne Oferty, Oferty częściowe, chyba że wykażą, że istniejące między nimi powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w Postępowaniu;
 - h) naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - i) złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik Postępowania;
 - j) nie wykazał spełnienia warunków udziału w Postępowaniu.
- 15.2. Oferta Wykonawcy, który został wykluczony z postępowania jest uznawana za odrzuconą i nie podlega badaniu i ocenie.
- 15.3. Wykonawcę wykluczonego z postępowania Zamawiający niezwłocznie poinformuje o wykluczeniu wraz z podaniem uzasadnienia.

16. ODRZUCENIE OFERTY

16.1. Oferta podlega odrzuceniu w przypadkach gdy:

- a) nie odpowiada wymaganiom określonym w Warunkach Zamówienia lub Zapytaniu Ofertowym;
- b) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
- c) zawiera Rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu Zamówienia a Wykonawca nie przedstawił w wyznaczonym terminie wyjaśnień potwierdzających, że Oferta nie zawiera Rażąco niskiej ceny;
- d) została złożona przez Wykonawcę wykluczonego z udziału w Postępowaniu lub niezaproszonego do składania Ofert;
- e) narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego;
- f) jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów;
- g) została złożona po terminie składania Ofert;
- h) Wykonawca w terminie 3 dni od dnia doręczenia zawiadomienia nie zgodził się na poprawienie omyłki, o której mowa pkt 14.3. lit. c WZ.

16.2. Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę, którego Oferta została odrzucona w Postępowaniu o udzielnie Zamówienia, o odrzuceniu Oferty wraz z podaniem uzasadnienia

17. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

17.1. Postępowanie unieważnia się w przypadku gdy:

- a. nie złożono żadnej Oferty lub nie złożono żadnej Oferty niepodlegającej odrzuceniu;
- b. cena Najkorzystniejszej Oferty, pomimo przeprowadzenia negocjacji lub aukcji elektronicznej, przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na finansowanie Zamówienia, chyba że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny Najkorzystniejszej Oferty;
- c. Kierownik Zamawiającego nie zatwierdził przedstawionej mu rekomendacji wyboru Najkorzystniejszej Oferty;
- d. wystąpiły inne istotne okoliczności powodujące, że prowadzenie Postępowania lub realizacja Zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego;
- e. w trakcie postępowania nastąpiło istotne naruszenie przepisów Regulaminu, które miało wpływ na wynik Postępowania;
- f. wystąpiły inne uzasadnione przyczyny.

17.2. O unieważnieniu postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający zawiadomi wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty w postępowaniu.

17.3. Wykonawca akceptuje fakt, iż unieważnienie postępowania nie daje mu podstaw do jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego, w szczególności zaś roszczeń o zawarcie umowy lub odszkodowawczych.

17.4. Zamawiający dopuszcza możliwość rozstrzygnięcia postępowania również w przypadku złożenia jednej ważnej oferty.

18. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

18.1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy nie jest wymagane.

19. ZAWARCIE UMOWY

19.1. Z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta Umowa w formie pisemnej, w terminie i w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Strony mogą zawrzeć Umowę po upływie terminu związania ofertą, o ile wyrażą na to zgodę. Projekt Umowy stanowi **Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia**.

19.2. Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana:

- a) będzie uchylał się od zawarcia Umowy w sprawie zamówienia
- b) przedstawił nieprawdziwe dane

Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.

- 19.3. Jeżeli w związku z zaistnieniem przesłanek, o których mowa w pkt 19.2. Warunków Zamówienia, Zamawiający zamierza zawrzeć Umowę z kolejnym Wykonawcą stosuje się w tym względzie odpowiednio zapisy o zawarciu Umowy z Wykonawcą, który złożył najkorzystniejszą Ofertę.
- 19.4. Zamawiający nie zobowiązuje się wobec Wykonawcy do korzystania ze wszystkich świadczeń objętych Umową, ani nie deklaruje przewidywanej wartości świadczeń w okresie obowiązywania Umowy.

ROZDZIAŁ II – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**Opis przedmiotu zamówienia do postępowania**

Temat szkolenia: „Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem”

I. GENEZA ZAPOTRZEBOWANIA

Praca z Klientem wymaga szczególnych kwalifikacji, nie tylko nastawienia na rozwiązywanie problemów, ale też umiejętności radzenia sobie z trudnymi emocjami. Klient oczekuje od konsultantów, że będą szybko reagowali na ich potrzeby, udzielali informacji ad hoc, zwinnie proponowali efektywne rozwiązania. Jednocześnie nasz Klient wymaga, że konsultanci poradzą sobie z jego różnorodnym nastawieniem. Zdarzają się sytuacje związane z klientami agresywnymi. Pracownicy zgłaszają potrzebę budowania odporności na sytuacje stresowe.

W związku z tym pojawiła się konieczność wsparcia Pracowników Pionu Zdalnej Komunikacji z Klientem, w zakresie umiejętności zbudowania kilku strategii radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, emocjami jak i wymagającym Klientem.

II. ZAKRES USŁUGI SZKOLENIOWEJ

1. Praca z trudnym Klientem - wypracowanie umiejętności opanowania emocji w kontakcie z trudnym Klientem
 - a) Przekonania w obsłudze Klientów
 - czym są przekonania?
 - przekonania wspierające i ograniczające w kontekście obsługi Klientów - jakie są moje strategie działania, myślenia?
 - koło wpływu i koło troski - na co mam wpływ w procesie obsługi Klientów? co mogę kontrolować?
 - Budowanie pewności siebie w kontakcie z Klientem – zwroty podkreślające i podważające pewność siebie w rozmowach
 - b) Emocje w “trudnych” rozmowach z Klientami
 - czy “trudny” klient naprawdę istnieje? jak stworzyć sobie takiego Klienta?
 - czy trudny klient może być prezentem? -pozytywne aspekty tzw. trudnych rozmów
 - wpływ emocji na komunikację z Klientem- język faktów i język emocji
 - 5 kroków postępowania z emocjonalnym Klientem- praktyczne wskazówki
 - Metody zarządzania emocjami w sytuacjach trudnych i konfliktowych
2. Asertywność w sytuacjach trudnych w kontakcie z klientem
 - a) Techniki asertywne w obsłudze „trudnego Klienta” - czyli ja jestem OK i Klient też jest OK
Postawa agresywna uległa i bierna- autodiagnoza
 - Asertywna odmowa – ćwiczenie
 - Asertywne stawianie granic – ćwiczenie
 - Metoda „zdarłej płyty”
 - Reagowanie na krytykę – ćwiczenie
 - Demaskowanie aluzji- rozszyfruj Klienta
 - b) Wypracowanie rozwiązań na podstawie Naszego Klienta!
 - Praktyczne techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach w oparciu o realne sytuacje w obsłudze (brak prądu, zbyt wysoki rachunek, długie oczekiwanie na rozmowę, brak odpowiedzi na zapytanie itp.)
3. Radzenie sobie ze stresem – wsparcie psychologiczne
 - Czym jest stres i jak powstaje reakcja stresowa,
 - Różne poziomy i rodzaje stresu,
 - Rozpoznawanie wczesnych objawów stresu,
 - Dostosowanie swoich działań do rozpoznanego rodzaju stresu,

- Rozpoznawanie źródeł stresu i redukcja ich wpływu,
 - Przykłady technik redukcji stresu w praktyce,
 - Elementy systemu budowania i podtrzymywania odporności psychicznej.
4. Umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy
- Jakie są kluczowe narzędzia prowadzenia i kontrolowania rozmowy,
 - Efektywna struktura kontrolowanej rozmowy,
 - Definiowanie i komunikowanie celu rozmowy,
 - Kontrolowanie rozmowy za pomocą dedykowanych pytań i efektywnego słuchania,
 - Podsumowanie i kontrolowanie ustaleń z rozmowy.
5. Psychologia komunikacji i negocjacje z klientem
- Elementy procesu komunikacji interpersonalnej,
 - Różnice i ograniczenia poszczególnych kanałów komunikacji z Klientem,
 - Rozpoznawanie różnych typów osobowości Klienta,
 - Umiejętność dostosowania stylu komunikacji do rozpoznanego typu Klienta,
 - Spersonalizowany styl komunikacji z Klientem w praktyce.
6. Klient w trudnej sytuacji a klient trudny – umiejętność diagnozowania problemu
- Umiejętność oddzielenia problemu od osoby,
 - Umiejętność rozróżnienia faktów od opinii,
 - Stosowanie pytań sondujących do ustalenia faktów,
 - Sondowanie trudnej sytuacji w praktyce.
7. Jak reagować, gdy klient nie ma racji. Sztuka edukowania klienta
- Okazywanie zrozumienia Klientowi vs przyznania mu racji,
 - Jak taktownie edukować Klienta by go nie urazić a przekonać,
 - Fazy efektywnego procesu perswazyjnego do edukacji Klienta,
 - Kroki rozmowy perswazyjnej w praktyce.

III. UPRAWNIENIA TRENERA:

- Doradca - coach posiadający uprawnienia psychologa biznesu i zarządzania. (to nie jest wymóg konieczny)
- Doświadczenie wspierania ludzi w organizacjach i optymalizacja ich funkcjonowania.

IV. GRUPA DOCELOWA SZKOLENIA:

- Około 150 pracowników Biura Contact Center Obrót Enea Centrum Sp. z o.o.
- 1 grupa szkoleniowa - do 10 osób
- Około 15 grup szkoleniowych x do 10 osób
- Czas trwania szkolenia 8 godzin łącznie z wliczonymi przerwami
- Szkolenia 1 x w tygodniu w piątki – 1 grupa

V. FORMA I CZAS SZKOLENIA:

- Szkolenia grupowe online
- Szkolenie w formie hybrydowej trener łączy się z dowolnego miejsca, natomiast uczestnicy albo będą na Sali szkoleniowej albo będą się łączyć z domów.
- Czas trwania usługi to czas **około 9 miesięcy**: IV kwartał 2021 / I-II kwartał 2022 z możliwością przesunięcia terminu realizacji usługi do 31 grudnia 2022 roku w trybie online.

Zapewnienie zdalnego dostępu do materiałów szkoleniowych dla wszystkich uczestników szkolenia.

Rozdział III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

1. Załącznik nr 1 - Formularz Oferty
2. Załącznik nr 2 - Oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z udziału w postępowaniu
3. Załącznik nr 3 - Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności
4. Załącznik nr 4 – Wykaz doświadczenia Trenera - specjalisty w realizacji projektów podobnych **(na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu)**
5. Załącznik nr 4 A – Wykaz doświadczenia Trenera - specjalisty w realizacji projektów podobnych **(w ramach kryterium oceny ofert – załącznik nie podlega uzupełnieniu)**
6. Załącznik nr 5 - Informacja o Administratorze Danych Osobowych
7. Załącznik nr 6 - Oświadczenie o grupie kapitałowej
8. Załącznik nr 7 - Upoważnienie do podpisania oferty i załączników do niej
9. Załącznik nr 8 - Zobowiązanie innych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów.
10. Załącznik nr 9 - Oświadczenie o spełnieniu minimalnych wymagań w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych
11. Załącznik nr 10 - Projekt Umowy

ZAŁĄCZNIK NR 1 - FORMULARZ OFERTY

(pieczęć Wykonawcy)

Oferta w postępowaniu

Ja, niżej podpisany (My niżej podpisani):

--

działając w imieniu i na rzecz:

--

Składam(y) ofertę na wykonanie zamówienia, którego przedmiotem jest:

Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem

1. **Oferujemy wykonanie zamówienia w sposób i na warunkach określonych w Warunkach Zamówienia, zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia (Rozdział II Warunków Zamówienia), i na zasadach określonych w umowie za cenę:**

ŁĄCZNA CENA NETTO: zł

ŁĄCZNA CENA NETTO SŁOWNIE:zł

UWAGA! Wskazana przez Wykonawcę łączna cena netto obejmuje realizację całego przedmiotu zamówienia zgodnie z Rozdziałem II. Zamawiający nie zobowiązuje się wobec Wykonawcy do korzystania ze wszystkich świadczeń objętych Umową, ani nie deklaruje przewidywanej wartości świadczeń w okresie obowiązywania Umowy.

2. Oświadczam(y), że:

a) jestem(śmy) związany(i) niniejszą Ofertą przez okres **120 dni** od upływu terminu składania ofert,

b) zamówienie wykonam(y):

samodzielnie / z udziałem podwykonawców

Części zamówienia, które zostaną zrealizowane przy udziale podwykonawców:

Lp.	Nazwa podwykonawcy (nazwa, adres, NIP)	Części zamówienia (zakres zadań, czynności)
1.		
2.		

Jednocześnie oświadczam(y), iż za działania i zaniechania wyżej wymienionych Podwykonawców ponoszę(simy) pełną odpowiedzialność w stosunku do Zamawiającego jak za swoje własne działania i zaniechania.

- c) spełniam(y) warunki udziału w postępowaniu określone w pkt 5 WZ,
d) otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
e) akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia i w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do

- podpisania Umowy zgodnie z Projektem Umowy stanowiącym Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia, w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego,
- f) zapoznałem(liśmy) się z postanowieniami „Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA” dostępnego pod adresem <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/o-grupie/spolki-grupy-enea/oswietlenie/kodeks-kontrahentow-grupy-enea> oraz zobowiązuję(emy) się do przestrzegania zawartych w nim zasad na etapie realizacji Zamówienia,
- g) wszelkie informacje zawarte w Formularzu Oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym
- h) wyrażam(y) zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do Platformy Zakupowej Zamawiającego
- i) nie posiadam (my) powiązań z Zamawiającym, które prowadzą lub mogłyby prowadzić do braku niezależności lub konfliktu interesów w związku z realizacją przez reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot przedmiotu zamówienia,
- j) jesteśmy podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]:
- tak / nie
- l) osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu Wykonawcy jest:
Pan(i) , tel.: e-mail:
3. W przypadku wybrania naszej oferty jako najkorzystniejszej podajemy dane, niezbędne do zawarcia umowy:

[należy uzupełnić, o ile dane są znane na etapie składania oferty]

- a) W moim(naszym) imieniu umowę zawrze Pan(i)..... Pełniący(a) funkcję.....
- b) W celu realizacji przedmiotu Umowy, wyznaczam(y) osobę odpowiedzialną za prawidłową realizację Umowy – Koordynatorów Umowy:
e-mail –
nr tel. +48
adres pocztowy –
osoba odpowiedzialna za realizację Umowy
- c) **Wykonawca** zobowiązuje się do udostępnienia uczestnikom drogą mailową, najpóźniej na dzień przed Szkoleniem, linku do spotkania on-line w aplikacji wykorzystując połączenie internetowe oraz przesłania instrukcji obsługi aplikacji do Szkolenia. Wykonawca w ramach Umowy nie zapewnia uczestnikom dostępu do urządzeń i sieci Internet, które są niezbędne do uczestnictwa w Szkoleniu,
- d) zapewnienia wykładowcy/wykładowców posiadającego/posiadających uprawnienia oraz niezbędną
- e) Dane osobowe reprezentantów, koordynatorów i personelu Klienta pracujących przy realizacji niniejszej Umowy, przetwarzane będą zgodnie z klauzulą informacyjną, której treść:
 dostępna jest na stronach internetowych Wykonawcy - link do klauzuli; <http://www.> (**uzupełnić - jeśli dotyczy**)
 przekazana zostanie jako załącznik do umowy w wersji papierowej w momencie jej podpisania.
- f) W celu realizacji umowy powierzenia danych ustala się adres e-mail Procesora
- g) Lista zaakceptowanych przez Administratora danych Sub-procesorów, którym Procesor może podpowierzyć przetwarzanie Danych osobowych
- 1)
2)
3)
itd.

--	--

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

Załącznik Nr 2 - Oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z udziału w postępowaniu

**Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem**

Niniejszym oświadczam/y, iż w stosunku do reprezentowanego przeze mnie (przez nas) podmiotu nie występują okoliczności skutkujące wykluczeniem z postępowania w oparciu o niżej określone przesłanki:

„Wykonawca podlega wykluczeniu z udziału w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia w następujących przypadkach:

- a. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził stwierdzoną prawomocnym orzeczeniem sądu szkodę Zamawiającemu w związku z realizacją Zamówienia;
- b. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził szkodę Zamawiającemu, nie wykonując Zamówienia lub wykonując je nienależycie, a szkoda ta nie została dobrowolnie naprawiona do dnia Wszczęcia Postępowania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
- c. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wypowiedział Zamawiającemu Umowę w sprawie Zamówienia z przyczyn innych niż wina Zamawiającego lub siła wyższa;
- d. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert odmówił zawarcia Umowy w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego;
- e. w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. – Prawo restrukturyzacyjne lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe;
- f. wykonywał bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem Postępowania lub posługiwał się w celu sporządzenia Oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tego Wykonawcy w Postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji;
- g. gdy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, złożyli odrębne Oferty, Oferty częściowe, chyba że wykażą, że istniejące między nimi powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w Postępowaniu;
- h. naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
- i. złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik Postępowania;”

--	--

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 4 - WYKAZ DOŚWIADCZENIA TRENERA - SPECJALISTY W REALIZACJI PROJEKTÓW PODOBNYCH – NA
POTWIERDZENIE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

--

(pieczęć Wykonawcy)

Postępowanie pn.

**Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak
rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem**

Imię i nazwisko Trenera - Specjalisty (POWIELIĆ DLA KAŻDEGO Z TRENERÓW):				
Krótki opis kwalifikacji zawodowych, wykształcenia i doświadczenia Trenera - Specjalisty				
Lp	Nazwa podmiotu, dla którego wykonywano Projekt Podobny (Zatrudniający nie mniej niż 100 pracowników) (Klient)	Opis wykonanych Projektów Podobnych (u) (liczba dni szkoleniowych oraz łączna liczba godzin zrealizowanych w ramach Projektu Podobnego)	Termin realizacji Projektu Podobnego (dzień.miesiąc.rok – dzień.miesiąc.rok/ nadal) ³	Dowód należytego wykonania Projektu Podobnego (wskazać nazwę i oznaczenie dokumentu) (Przykład: „Referencje do dostawy nr 1”)
1				
2				

Załącznikiem do niniejszego formularza, muszą być dokumenty potwierdzające należyte wykonanie/wykonywanie Projektu podobnego zgodnie z pkt 5.2.

UWAGA ! Załącznik ma na celu potwierdzenie przez Wykonawcę spełnienia warunku określonego w pkt. 5.2 Warunków Zamówienia, w związku z tym wymagane jest wskazanie przez Wykonawcę Projektów, które potwierdzą spełnienie ww. wymagania.

Zamawiający wymaga przedłożenia załącznika zarówno w formie edytowalnej jak i nieedytowalnej.

Potwierdzam w/w doświadczenie Trenera - Specjalisty

miejscowość i data	Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

³ Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wpisał w tabeli datę w formacie: **dzień miesiąc rok (rozpoczęcia) do dzień miesiąc rok (zakończenia)**

ZAŁĄCZNIK NR 4A - WYKAZ DOŚWIADCZENIA TRENERA - SPECJALISTY W REALIZACJI PROJEKTÓW PODOBNYCH – W RAMACH KRYTERIUM OCENY OFERT – ZAŁĄCZNIK NIE PODLEGA UZUPEŁNIENIU

(pieczęć Wykonawcy)

Postępowanie pn.

Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem

Imię i nazwisko Trenera – Specjalisty (POWIELIĆ DLA KAŻDEGO Z TRENERÓW):
Krótki opis kwalifikacji zawodowych, wykształcenia i doświadczenia Trenera - Specjalisty

Lp	Nazwa podmiotu, dla którego wykonywano Projekt Podobny (Zatrudniający nie mniej niż 100 pracowników) (Klient)	Opis wykonanych Projektów Podobnych g (liczba dni szkoleniowych oraz łączna liczba godzin zrealizowanych w ramach Projektu Podobnego)	Termin realizacji Projektu Podobnego (dzień.miesiąc.rok – dzień.miesiąc.rok/nadal) ⁴	Dowód należytego wykonania Projektu Podobnego (wskazać nazwę i oznaczenie dokumentu) (Przykład: „Referencje do dostawy nr 1”)
1				
2				
3				
4				

Potwierdzam w/w doświadczenie Trenera – Specjalisty

Załącznikiem do niniejszego formularza winny być dokumenty potwierdzające należyte wykonanie Projektów Podobnych.

UWAGA ! Na podstawie przedstawionego przez Wykonawcę załącznika, Zamawiający oceni ofertę Wykonawcy i przyzna punkty w ramach Kryterium nr 3 określonego w pkt. 13 WZ.

Zamawiający informuje, iż w przypadku nie przedstawienia przez Wykonawcę przedmiotowego załącznika bądź nie przedstawienie wszystkich wymaganych w załączniku informacji, Zamawiający nie będzie wzywać Wykonawcy do ponownego przesłania/uzupełnienia dokumentu.

⁴ Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wpisał w tabeli datę w formacie: **dzień miesiąc rok (rozpoczęcia) do dzień miesiąc rok (zakończenia)**

Jednocześnie Zamawiający informuje, iż nie dopuszcza wskazania przez Wykonawców w powyższym załączniku projektów, które zostaną wskazane na potwierdzenie spełnienia warunku udziału w postępowaniu. W przypadku wskazania projektów, które zostały wykazane przez Wykonawcę również w załączniku nr 4 WZ, Zamawiający nie przyzna Wykonawcy za te projekty punktów w ramach kryterium oceny ofert.

Zamawiający wymaga przedłożenia załącznika zarówno w formie edytowalnej jak i nieedytowalnej.

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 5 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZAPOZNANIU SIĘ Z INFORMACJĄ O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, NIP 777-000-28-43, REGON 630770227 (dalej: **Administrator**).
Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: ecn.iod@enea.pl
2. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą w celu uczestniczenia w postępowaniu o sygn. **1400/DW00/ZZ/KZ/2021/0000088168**, **Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem** oraz po jego zakończeniu w celu realizacji usługi na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. tzw. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, dalej: **RODO**).
3. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do udziału w postępowaniu oraz realizacji usługi.
4. Administrator może ujawnić Pana/Pani dane osobowe podmiotom z grupy kapitałowej ENEA.
Administrator może również powierzyć przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych dostawcom usług lub produktów działającym na jego rzecz, w szczególności podmiotom świadczącym Administratorowi usługi IT, serwisowe.
Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Administrator wymaga od tych dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, wysokiego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa Pana/Pani danych osobowych przetwarzanych przez nich w imieniu Administratora.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do czasu wyboru wykonawcy w postępowaniu o sygn. **1400/DW00/ZZ/KZ/2021/0000088168**, pn. **Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem**. Po zakończeniu postępowania przez czas trwania umowy oraz czas niezbędny do dochodzenia ewentualnych roszczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Posiada Pan/Pani prawo żądania:
 - a) dostępu do treści swoich danych - w granicach art. 15 RODO,
 - b) ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
 - c) ich usunięcia - w granicach art. 17 RODO,
 - d) ograniczenia przetwarzania - w granicach art. 18 RODO,
 - e) przenoszenia danych - w granicach art. 20 RODO,
 - f) prawo wniesienia sprzeciwu (w przypadku przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – w granicach art. 21 RODO,
7. Realizacja praw, o których mowa powyżej może odbywać się poprzez wskazanie swoich żądań przesłane na Inspektorowi Ochrony Danych na adres e-mail: ecn.iod@enea.pl
8. Przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pan/Pani, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.

Potwierdzam zapoznanie się zamieszczoną powyżej informacją Enei Centrum, dotyczącą przetwarzania danych osobowych.

Oświadczam, że dopełniłem obowiązku informacyjnego wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia w niniejszym postępowaniu.

Data, podpis Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 6 - OŚWIADCZENIE O GRUPIE KAPITAŁOWEJ

(pieczęć Wykonawcy)

Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem

Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej

Działając w imieniu i na rzecz (nazwa/firma/adres Wykonawcy)

.....

.....

1. ****** oświadczam, że przynależę do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów z wymienionymi poniżej Podmiotami:

lp	Nazwa podmiotu	Adres
1		
2		

Miejscowość i data	Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

2. ***** oświadczam, że nie przynależę do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Miejscowość i data	Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

*** niepotrzebne skreślić**

****wypełnić w przypadku, gdy Wykonawca należy do grupy kapitałowej**

ZAŁĄCZNIK NR 7 – UPOWAŻNIENIE UDZIELONE PRZEZ WYKONAWCĘ

(pieczęć Wykonawcy)

Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem

Upoważnienie udzielone przez Wykonawcę do podpisania oferty i załączników oraz składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu

W imieniu

upoważniam Pana/Panią urodzonego/ą dnia

w legitymującego się dowodem osobistym numer: seria:, PESEL: do:

- a) podpisania oferty,
- b) podpisania wszystkich załączników do Warunków Zamówienia stanowiących integralną część oferty,
- c) składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu,
- d) zawarcia umowy w przedmiotowym postępowaniu.

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 8 - ZOBOWIĄZANIE INNYCH PODMIOTÓW DO ODDANIA DO DYSPOZYCJI WYKONAWCY NIEZBĘDNYCH ZASOBÓW⁵

(nazwa firmy oddającej zasoby do dyspozycji)
--

Postępowanie pn.

Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem

Lp.	Pełna nazwa podmiotu oddającego do dyspozycji niezbędne zasoby	Adres/siedziba podmiotu	Nr telefonu/faksu
1			

Zobowiązujemy się do oddania do dyspozycji na rzecz Wykonawcy: z siedzibą w niezbędnych zasobów w zakresie doświadczenia, zdolności technicznych lub zawodowych do korzystania z nich przez ww. Wykonawcę przy wykonywaniu zamówienia.

W ramach korzystania przez Wykonawcę z oddanych mu do dyspozycji zasobów zobowiązujemy się do:

- 1)
- 2)

Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów odpowiada solidarnie z wykonawcą za szkodę zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.

--	--

Miejscowość i data

Podpis osoby/osób upoważnionej/-ych
do występowania w imieniu firmy oddającej
zasoby do dyspozycji

* W przypadku, gdy Wykonawca nie korzysta z zasobów innych podmiotów do realizacji zamówienia, dołączenie do Oferty załącznika nie jest wymagane lub Wykonawca może dołączyć załącznik z adnotacją „Nie dotyczy”.

⁵ **Zobowiązanie innych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów, musi być wypełniony przez podmiot, oddający zasoby do dyspozycji Wykonawcy.**

ZAŁĄCZNIK NR 9 - OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU MINIMALNYCH WYMAGAŃ W ZAKRESIE STOSOWANYCH ZABEZPIECZEŃ TECHNICZNYCH I ORGANIZACYJNYCH DOTYCZĄCYCH OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH OSÓB FIZYCZNYCH

(pieczęć Wykonawcy)

Postępowanie pn.**Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem**

Niniejszym oświadczam(y), że reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot spełnia następujące minimalne wymagania w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych:

X - oznacza wymagania konieczne do wystartowania w postępowaniu

Pole puste w kolumnie *minimalne wymagania, które Wykonawca zobowiązany jest spełnić* oznacza wymagania których spełnienie jest mile widziane ale ich brak nie dyskwalifikuje z udziału w postępowaniu

Obszary wymagań		Rodzaje zabezpieczeń	Minimalne wymagania, które Wykonawca zobowiązany jest spełnić ⁶	W przypadku spełnienia warunków proszę wpisać V
środki organizacyjne	zabezpieczenia proceduralne i osobowe	polityki, procedury, instrukcje,		
		stosuje się do ogólnych zasad przetwarzania określonych w art. 5 RODO,	X	
		zapewnia, aby dane przetwarzane były zgodnie z prawem – art. 6 – 11 RODO,	X	
		zapewnia, aby przestrzegane były prawa osób, których dane są przetwarzane – art. 12-23 RODO		
		zapewnia wypełnianie ogólnych obowiązków w zakresie przetwarzania danych ciążących na administratorze i podmiocie przetwarzającym – art. 24 – 31 RODO,	X	
		zapewnia bezpieczeństwo przetwarzania danych uwzględniając charakter zakres, kontekst i cele przetwarzania danych – art. 32- 36 RODO,	X	
		zapewnia kontrolę nad przetwarzaniem danych w postaci monitorowania przestrzegania przepisów i przyjętych procedur przetwarzania przez Inspektora Ochrony Danych lub podmioty certyfikujące, czy monitorujące przestrzeganie przyjętych kodeksów postępowania – art. 27- 43 RODO,		
		certyfikacja RODO		
		oświadczenia o zachowaniu bezpieczeństwa ,		

⁶ Minimalne wymagania, które jest zobowiązany spełnić Wykonawca zostały oznaczone w następujący sposób: X

		procedury dotyczące zgłaszanie naruszeń ochrony danych do organu nadzorczego (UODO) – art. 33 ust 3 RODO;		
		procedury dotyczące prowadzenia wewnętrznego rejestru naruszeń ochrony danych, o którym mowa w art. 33 ust 5 RODO;		
		wyznaczono IOD zgodnie z art. 37RODO		
		raporty dokumentujące wyniki przeprowadzonych ocen skutków dla ochrony danych – art. 35 ust. 7.		
		kodeksy branżowe/ stowarzyszenia branżowe		
		upoważnienia do przetwarzania danych osobowych oraz ewidencja upoważnień	x	
		umowy powierzenia z podwykonawcami oraz ewidencja umów powierzenia przetwarzania	x	
		zarządzanie aktywami (przetwarzanymi zbiorami danych),		
		w ciągu ostatnich 24 miesięcy działalność podmiotu została skontrolowana przez właściwe, ze względu na przedmiot działalności danego podmiotu, instytucje zewnętrzne, np. inspekcja pracy, UODO		
		wdrożono zalecenia z w/w kontroli w całości		
		wdrożono zalecenia z w/w kontroli częściowo		
		nie wdrożono zalecenia z w/w kontroli		
		zaimplementowano klasyfikację informacji.		
		zaimplementowano postępowanie z informacją.		
		zaimplementowano obsługę incydentów dot. ochrony danych osobowych.		
		zarządzanie ryzykiem przetwarzania danych osobowych		
środki techniczne	zabezpieczenia teleinformatyczne	systemy antywirusowe, antyspamowe, antymalwareowe	x	
		licencje na legalność oprogramowania,		
		autoryzacja i autentykacja,	x	
		kontrole dostępu (rejestrwanie i wyrejestrowywanie użytkowników, zarządzanie hasłami, użycie uprzywilejowanych programów narzędziowych)	x	
		szyfrowanie,		
		bezpieczne łącza,	x	
		pseudonimizacja,		
		zabezpieczenie logów systemów,	x	
		środki ochrony kryptograficznej (polityka stosowania zabezpieczeń, zarządzanie kluczami)		
		segmentacja i separacja sieci,		
		nie będą wykorzystywane chmury publiczne (np. AWS, GCP, Azure) i publiczne zasoby plikowe (np. DropBox, Google Drive, OneDrive) do wykonywania zadań powierzonych przez Zamawiającego (dla informacji wrażliwych, np. danych osobowych, logów, plików konfiguracyjnych), jedynie za zgodą strony biznesowej Zamawiającego	x	

		Dostawca zapewnia, że zdalny dostęp jest możliwy tylko przez bezpieczne połączenia		
		nie podłączanie niedozwolonych urządzeń (bez zgody Zamawiającego) do sieci LAN Zamawiającego (za wyjątkiem dostępu jako gość)	x	
		Wykonawca stosuje w swoich sieciach bezprzewodowych (np. wifi) standard 802.1X (gdy nie korzysta z VPN Zamawiającego).	x	
	zabezpieczenia fizyczne	monitoring wizyjny,		
		monitoring wizyjny w trybie ciągłym		
		monitoring wizyjny w trybie okresowym		
		bezpieczeństwo fizyczne i środowiskowe oraz bezpieczeństwo eksploatacji (zarządzanie zmianami, zarządzanie pojemnością, zapewnienie ciągłości działania, rejestrowanie zdarzeń i monitorowanie		
		monitoring elektroniczny kontrola dostępu,		
		ochrona fizyczna obiektów,		
		systemy antywłamaniowe,		
działanie grup interwencyjnych,				

--	--

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 10 – PROJEKT UMOWY**UMOWA NR CRU/U/1400/90000...../2021**

zawarta w dniu2021 r. w Poznaniu pomiędzy

ENEA Centrum Sp. z o.o., ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000477231, kapitał zakładowy: 103 929 000 PLN, REGON 630770227, NIP 7770002843, zwaną dalej **Zamawiającym**, reprezentowaną przy niniejszej czynności przez:

Annę Kowalik – Dyrektora Departamentu Wsparcia HR

posiadającą prawo do reprezentowania na podstawie pełnomocnictwa nr 445/P2/2016

a

....,
zwaną dalej **Wykonawcą**, reprezentowaną przez:

....

łącznie zwanymi **Stronami**.

PREAMBUŁA

Niniejsza umowa (zwana dalej „Umową”) zostaje zawarta w wyniku zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia na usługę przeprowadzenia szkolenia pn. „Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem”, znak sprawy 1400/DW00/ZZ/KZ/2021/0000088168 prowadzonego w oparciu o wewnętrzne regulacje zakupowe obowiązujące u Zamawiającego.

§ 1 Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest przeprowadzenie przez **Wykonawcę** dla **Zamawiającego** szkolenia zamkniętego on-line pn. „Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązywać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem” (zwanego dalej „**Usługą**” lub „**Szkoleniem**”). Usługa zostanie zrealizowana za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (szkolenie on-line) dla 150 (stu pięćdziesięciu) uczestników w podziale na grupy – zgodnie z przekazaną w późniejszym terminie rozpiską przez Zamawiającego.
2. **Wykonawca** oświadcza, że posiada uprawnienia oraz posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie, a także niezbędne środki techniczne do należytego wykonania Usługi.
3. **Wykonawca** zobowiązuje się do:
 - a. przeprowadzenia Szkolenia w formie zamkniętej on-line, zgodnie z ofertą programową Szkolenia wraz z harmonogramem, złożoną w dniu....., stanowiącą załącznik nr 1 do Umowy,
 - b. realizacji Szkolenia w podziale na grupy – zgodnie z przekazaną w późniejszym terminie rozpiską przez Zamawiającego. Szkolenie będzie realizowane 1 raz w tygodniu w piątek dla 1 grupy. Czas trwania szkolenia 8 godzin łącznie z wliczonymi przerwami,
 - c. zapewnienia obsługi merytorycznej Szkolenia,
 - d. zapewnienia kompletu materiałów szkoleniowych (w formie papierowej i elektronicznej), dla każdego uczestnika, zgodnego z zakresem tematycznym Szkolenia,
 - e. realizacji Szkolenia w formie hybrydowej - trener łączy się z dowolnego miejsca, natomiast uczestnicy albo będą na sali szkoleniowej albo będą się łączyć z domów,
 - f. udostępnienia uczestnikom drogą mailową, najpóźniej na dzień przed Szkoleniem, linku do spotkania on-line w aplikacji wykorzystując połączenie internetowe oraz przesłania instrukcji obsługi aplikacji do Szkolenia. Wykonawca w ramach Umowy nie zapewnia uczestnikom dostępu do urządzeń i sieci Internet, które są niezbędne do uczestnictwa w Szkoleniu,
 - g. zapewnienia wykładowcy/wykładowców posiadającego/posiadających uprawnienia oraz niezbędną wiedzę i doświadczenie do realizacji Przedmiotu Umowy,

- h. wystawienia i doręczenia uczestnikom imiennych certyfikatów potwierdzających ukończenie Szkolenia,
 - i. przeprowadzenia wśród uczestników ankiety oceny działania rozwojowego, zgodnie z załącznikiem nr 3 do Umowy, po zakończeniu Szkolenia oraz sporządzenia raportu końcowego uwzględniającego wyniki ankiet i ocenę grupy szkoleniowej przez wykładowcę,
 - j. przekazania do Zamawiającego wszelkiej wymaganej przez Zamawiającego dokumentacji realizacji Szkolenia zgodnie z wytycznymi, w tym przede wszystkim: listy obecności uczestników na Szkoleniu, kopii ankiet ewaluacyjnych, raportu ze Szkolenia zawierającego co najmniej wyniki ankiet ewaluacyjnych, kopii materiałów szkoleniowych.
4. **Zamawiający** zobowiązuje się do:
- a. współdziałania z Wykonawcą w zakresie potrzebnym dla realizacji Przedmiotu Umowy, a w szczególności: udzielić wszelkich informacji, wskazówek i wyjaśnień koniecznych dla prawidłowego wykonania Umowy, przekazać Wykonawcy imienną listę uczestników zawierającą stanowisko służbowe, adres poczty służbowej - w terminie do 5 dni przed rozpoczęciem Szkolenia. Przekazywane dane będą zabezpieczone za pomocą hasła dostępu, które zostanie przesłane innym kanałem komunikacji niż plik. Osobami odpowiedzialnymi za przekazywanie danych będą osoby wskazane w § 10 ust. 2 i 3. **Wykonawca** zobowiązuje się do przetwarzania udostępnianych danych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w zakresie ochrony danych osobowych oraz do zachowania ich poufności,
 - b. skierowania na Szkolenie osób zatrudnionych u Zamawiającego, zastrzegając sobie jednocześnie możliwość dokonywania zmian osobowych wśród wskazanych uczestników w dowolnym terminie przed rozpoczęciem Szkolenia,
 - c. potwierdzenia odbioru realizacji Usługi przez podpisanie przez osobę upoważnioną Protokołu Odbioru Usługi stanowiącej załącznik nr 2 do Umowy. Osobą upoważnioną do podpisywania Protokołu Odbioru Usługi jest:
imię i nazwisko:
mail:
kontakt telefoniczny:
5. Umowa zostaje zawarta na czas określony do dnia 31.12.2022 r.
6. Umowa wchodzi w życie w dniu jej podpisania przez Strony.

§ 2 Podwykonawstwo

1. **Wykonawca** nie może powierzyć realizacji całości lub części Usługi podwykonawcy bez pisemnej zgody Zamawiającego. **Zamawiający** wyraża zgodę przy wykonywaniu Umowy przez **Wykonawcę** na korzystanie z podmiotów stale współpracujących z **Wykonawcą** na podstawie umowy cywilnoprawnej oraz prowadzących działalność gospodarczą. **Wykonawca** w formie pisemnej poinformuje **Zamawiającego** o innych podmiotach i osobach, które będą wykonywały Umowę jako jego podwykonawcy.
2. **Wykonawca** ponosi pełną odpowiedzialność za prace wykonane przez podwykonawców oraz za dalszych podwykonawców, a także za wszelkie szkody przez nich wyrządzone zarówno **Zamawiającemu**, jak i osobom trzecim.

§ 3 Termin Wykonania Umowy

Termin realizacji Usługi zostanie ustalony pomiędzy **Stronami** na 20 dni przed jej realizacją. W tym czasie Strony wspólnie ustalą harmonogram realizacji Usługi. Czas trwania Usługi to okres około 9 miesięcy liczony od dnia zawarcia Umowy. Usługa będzie realizowana w trybie on-line w IV kwartale 2021 roku / I-II kwartale 2022 roku z możliwością jej przesunięcia do 31 grudnia 2022 r.

§ 4 Wynagrodzenie

1. Łączne maksymalne wynagrodzenie **Wykonawcy** z tytułu realizacji Przedmiotu Umowy wynosi (słownie:) złotych netto.
2. Kwota, o której mowa powyżej obejmuje wszystkie koszty realizacji Szkolenia.
3. Wynagrodzenie ustala się wg rzeczywistej ilości zrealizowanej Usługi.
4. Wynagrodzenie zostało skalkulowane biorąc pod uwagę, iż **Wykonawca** zobowiązany jest zrealizować Przedmiot Umowy w sposób kompletny, co oznacza, że wszystkie koszty wynikające z realizacji Umowy są pokrywane przez **Wykonawcę** i zawarte zostały w wynagrodzeniu, o którym mowa w ust. 1 i 3. Dotyczy to w szczególności kosztów:
 - a. wszystkich kosztów merytorycznej realizacji Szkolenia;
 - b. ewentualnych noclegów trenerów;
 - c. dojazdów trenerów na miejsce, z którego będą prowadzić Szkolenie w formule online;

- d. materiałów szkoleniowych;
 - e. wynagrodzenia **Wykonawcy**, w tym: wynagrodzenia osób i podmiotów zatrudnianych przez **Wykonawcę** w celu realizacji Usługi, podwykonawców **Wykonawcy**, wynagrodzenia ewentualnych podmiotów zewnętrznych, kosztów wynikających z treści refaktur, dojazdów na miejsce realizacji szkolenia oraz wszelkich innych kosztów i wydatków ponoszonych przez Wykonawcę w związku ze świadczeniem Usługi.
5. Do wskazanej w ust. 1 kwoty zostanie doliczony podatek od towarów i usług VAT zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
 6. **Wykonawca** oświadcza, że jest zarejestrowanym podatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym NIP:, a faktura dokumentująca sprzedaż zostanie zaewidencjonowana w rejestrze sprzedaży dla potrzeb podatku VAT i zostanie ujęta w deklaracji VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 7. **Zamawiający** zastrzega, że nie jest zobowiązany do realizacji wszystkich zobowiązań umownych w całości, w szczególności może, w przypadkach uzasadnionych w jego ocenie, podjąć decyzję o rezygnacji z poszczególnych elementów Usługi.
 8. **Strony** zgodnie ustalają, że w wypadku niezrealizowania części Usługi, w tym również skorzystania przez **Zamawiającego** z uprawnienia wskazanego w ust. 7, kwoty wskazane w ust. 1 lub 3 ulegają odpowiedniemu obniżeniu. W takim wypadku Zamawiający wystawi Protokół Odbioru Usługi ze wskazaniem kwoty wynagrodzenia odpowiadającej rzeczywistej ilości zrealizowanej Usługi, a Wykonawca na jego podstawie wystawi fakturę korygującą do wartości rzeczywistej ilości zrealizowanej Usługi i zwróci Zamawiającemu różnicę wynikającą z nadpłaty wynagrodzenia.

§ 5 Warunki Płatności

1. Strony ustalają, że płatność wynagrodzenia nastąpi na podstawie faktury VAT wystawionej nie później niż do 31 grudnia 2021 roku tytułem realizacji Usługi zgodnie z przedstawioną ofertą.
2. **Wykonawca** oświadcza, że rachunek bankowy **Wykonawcy**, służący do rozliczenia Przedmiotu Umowy spełnia wymogi na potrzeby mechanizmu podzielonej płatności (split payment), tzn. że do ww. rachunku bankowego jest przypisany rachunek VAT, a także, że faktura spełniać będzie inne warunki określone w powszechnie obowiązujących przepisach w tym zakresie.
3. **Zamawiający** oświadcza, że płatności za wszystkie faktury realizuje z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności (split payment).
4. **Wykonawca** oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez **Zamawiającego** płatności w systemie podzielonej płatności (split payment).
5. Płatność za prawidłową realizację Przedmiotu Umowy będzie dokonana przez **Zamawiającego** przelewem na rachunek bankowy wskazany przez **Wykonawcę** na fakturze w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.
6. **Wykonawca** oświadcza, że rachunek bankowy wskazany na fakturze został wskazany w zgłoszeniu identyfikacyjnym lub zgłoszeniu aktualizacyjnym złożonym przez **Wykonawcę** do naczelnika właściwego urzędu skarbowego i znajduje się na tzw. „białej liście podatników VAT”, o której mowa w art. 96 b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
7. Jeżeli **Zamawiający** stwierdzi, że rachunek bankowy wskazany przez **Wykonawcę** na fakturze nie znajduje się na tzw. „białej liście podatników VAT” lub rachunek wskazany przez Wykonawcę nie spełnia wymogów określonych w ust. 2, **Zamawiający** dokona zapłaty orazłoży zawiadomienie o zapłacie należności na rachunek inny niż zawarty na dzień zlecenia przelewu w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96 b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
8. **Wykonawca** ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez **Zamawiającego** w przypadku, jeżeli oświadczenia i zapewnienia zawarte w ust. 2 lub 6 okażą się niezgodne z prawdą. **Wykonawca** zobowiązuje się zwrócić **Zamawiającemu** wszelkie obciążenia nałożone z tego tytułu na **Zamawiającego** przez organy administracji skarbowej oraz zrekompensować szkodę, jaka powstała u **Zamawiającego**, wynikającą w szczególności, ale nie wyłącznie, z zakwestionowania przez organy administracji skarbowej prawidłowości odliczeń podatku VAT na podstawie wystawionych przez **Wykonawcę** faktur dokumentujących realizację Przedmiotu Umowy, jak również braku możliwości zaliczenia przez **Zamawiającego** wydatków poniesionych z realizacją Przedmiotu Umowy w koszty uzyskania przychodu.
9. **Zamawiający** oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
10. **Wykonawca** zobowiązuje się do wystawienia **Zamawiającemu** faktury elektronicznej i przesłania jej w formacie nieedytowalnym na adres: faktury_elektroniczne@enea.pl.
Każda faktura powinna być zapisana, jako odrębny plik – nie może być przesłany jeden zbiorczy plik (np. pdf) kilku faktur.
Faktury, które posiadają załącznik w formie odrębnego pliku (pdf) należy wysyłać, jako pojedyncze wiadomości e-mail (faktura + załącznik).
11. W sytuacji braku możliwości wystawienia faktury w formie elektronicznej Zamawiający dopuszcza dostarczenie faktury w wersji papierowej oraz przesłanie jej na adres: ENEA Centrum sp. z o.o. Centrum Zarządzania

Dokumentami, ul. Zacisze 28, 65-792 Zielona Góra. Jeśli Wykonawca skorzysta z elektronicznej formy przesyłania faktury, nie przesyła w takim wypadku wersji papierowej dokumentu.

12. Faktura winna zawierać dodatkowe oznaczenia, w szczególności:
 - numer umowy: CRU/U/1400/90000.....,
 - numer zamówienia zostanie przesłany mailowo przez **Zamawiającego do Wykonawcy**,
 - nazwę komórki organizacyjnej – jeśli dotyczy,
 - oznaczenie dokumentu/protokołu odbioru – jeśli dotyczy.
13. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty bankowe swojego banku, koszt instytucji go kredytujących i transferujących środki płatnicze na jego zlecenie w związku z realizacją Umowy. Zamawiający pokrywa wszelkie koszty bankowe swojego banku, koszty instytucji go kredytujących i transferujących środki płatnicze na jego zlecenie w związku z realizacją Umowy.
14. Przeniesienie praw, w tym wierzytelności lub obowiązków wynikających z Umowy wymaga zgody Zamawiającego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
15. W terminie 7 dni od zawarcia Umowy, Wykonawca ma obowiązek przekazania Zamawiającemu na adres mailowy koordynatora Umowy kody PKWiU, które dotyczą Przedmiotu Umowy.

§ 6 Kary Umowne

1. Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną:
 - a. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 20 % ustalonego wynagrodzenia łącznego netto określonego w § 4 ust. 1.,
 - b. w przypadku rażącego naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy, w szczególności wykonania Przedmiotu Umowy niezgodnie z ofertą złożoną przez Wykonawcę – w wysokości 10 % ustalonego wynagrodzenia łącznego netto określonego w § 4 ust. 1.
2. W przypadku, gdy szkody u Zamawiającego spowodowane działaniem lub zaniechaniem Wykonawcy lub osoby, za którą ponosi on odpowiedzialność przekraczają wysokość kar umownych określonych w niniejszym paragrafie, Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy odszkodowania na zasadach ogólnych do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

§ 7 Odstąpienie od Umowy

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości lub w części najpóźniej na 7 dni przed terminem realizacji Usługi.
2. W razie odstąpienia od Umowy na podstawie ust. 1 powyżej, Wykonawca zwróci Zamawiającemu wynagrodzenie w całości lub w części, proporcjonalnie do niewykorzystanej części Usługi.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający może zakończyć realizację Umowy we własnym zakresie lub zatrudniając podmiot trzeci.
4. Odstąpienie od Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 8 Siła Wyższa

1. Żadna ze **Stron** nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako siła wyższa. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze **Stron**, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które znacząco zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy, w szczególności:
 - a. nałożenie przez organy sanitarne takich obostrzeń związanych z sytuacją pandemii choroby COVID-19, które znacząco zakłócają lub uniemożliwiają przeprowadzenie Szkolenia,
 - b. przesłanki, związane z sytuacją pandemii choroby COVID-19, uniemożliwiające w ocenie Zamawiającego udział uczestników w Szkoleniu jak m.in. przebywanie na kwarantannie uczestników lub wysokie ryzyko wystąpienia stanu zagrożenia dla zdrowia i życia uczestników po stronie Zamawiającego lub Wykonawcy.
2. W przypadku zaistnienia siły wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli siła wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 14 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych Usług.

§ 9 Informacje Poufne

1. **Zamawiający** oświadcza, że wszelkie informacje uzyskane przez **Wykonawcę** w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy albo przy okazji tych zdarzeń, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa **Zamawiającego** w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, chyba że informacje te są lub staną się informacjami dostępnymi publicznie na skutek zdarzeń zgodnych z prawem (Informacje Poufne **Zamawiającego**). Za tajemnicę przedsiębiorstwa **Zamawiającego** uznaje w szczególności informacje dotyczące działalności gospodarczej **Zamawiającego**, informacje organizacyjne, finansowe i księgowo-prawne, handlowe, marketingowe, produkcyjne, operacyjne, techniczne i technologiczne.
2. Obowiązek zachowania poufności dotyczy także treści Umowy i udostępnionych na jej podstawie danych informatycznych.
3. **Wykonawca** przyjmuje do wiadomości, że informacje określone w pkt. 1 mogą stanowić ponadto Informacje Poufne ENEA S.A. (której Zamawiający jest spółką zależną) lub LW Bogdanka S.A. w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylające dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (rozporządzenie MAR), wobec czego wykorzystanie lub ujawnienie informacji poufnej, jak też udzielenie rekomendacji lub nakłonienie innej osoby na podstawie informacji poufnej do nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, których dotyczy ta informacja, wiąże się z odpowiedzialnością przewidzianą w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym odpowiedzialnością karną. **Wykonawca** oświadcza, że zapewnia zachowanie poufności tych informacji oraz zobowiązuje się przestrzegać obowiązku zachowania poufności.
4. W pozostałym zakresie, nieokreślonym w ust. 1 i 3 Informacje Poufne **Zamawiającego** definiowane są jako wszelkie informacje, dane lub dokumenty, które **Wykonawca** otrzyma lub wytworzy w związku z realizacją Przedmiotu Umowy, z wyjątkiem informacji, które:
 - a. są lub staną się ogólnie dostępne w inny sposób niż na skutek niedotrzymania zobowiązań wskazanych w niniejszej klauzuli poufności, lub
 - b. będą znane **Wykonawcy** przed rozpoczęciem realizacji Przedmiotu Umowy, a nie zostały otrzymane od **Zamawiającego** jako poufne w ramach innego zlecenia, lub
 - c. zostaną otrzymane od osoby trzeciej, która, zgodnie z wiedzą **Wykonawcy**, nie jest zobowiązana do zachowania poufności w odniesieniu do tych informacji.
5. **Wykonawca** zobowiązuje się do ochrony informacji określonych w postanowieniach niniejszego paragrafu, w tym w szczególności:
 - a. zachować Informacje Poufne w poufności,
 - b. zapewnić w pełnym zakresie ochronę Informacji Poufnych przed ujawnieniem, z zachowaniem staranności wymaganej w stosunkach danego rodzaju,
 - c. wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie w celu wykonania Umowy,
 - d. przekazywać Informacje Poufne wyłącznie podmiotom uprawnionym z mocy ustawy do uzyskania tych informacji, w niezbędnym wymaganym zakresie; o każdym przypadku przekazania informacji **Wykonawca** jest zobowiązany powiadomić **Zamawiającego** na piśmie, chyba że powiadomienie jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami,
 - e. niezwłocznie zawiadomić **Zamawiającego** na piśmie o każdym przypadku nieuprawnionego dostępu do informacji,
 - f. po wykonaniu Umowy usunąć wszystkie Informacje Poufne, chyba że **Zamawiający** zażąda na piśmie innego sposobu wykonania tego obowiązku, w szczególności zwrotu nośników, na których przechowywane są informacje.
6. **Wykonawca** jest zobowiązany do ochrony Informacji Poufnych przez okres od uzyskania pierwszego dostępu do Informacji Poufnych do ustania stanu tajemnicy. Domniemywa się, że stan tajemnicy ustaje z upływem 5 (pięciu) lat od dnia zakończenia wykonywania Umowy.
7. Niezależnie od obowiązków związanych z ochroną informacji określonych w Umowie **Wykonawca** zobowiązuje się zachować w poufności wszelkie informacje, które uzyskał w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, jeżeli ich ujawnienie mogłoby w jakikolwiek sposób naruszać renomę **Zamawiającego** lub spółek z Grupy kapitałowej **ENEA**. Powyższy obowiązek ma charakter bezterminowy.
8. W trakcie obowiązywania Umowy oraz przez okres pięciu lat od dnia zakończenia jej wykonywania **Zamawiający** jest uprawniony zwrócić się z wnioskiem o złożenie przez **Wykonawcę** oświadczenia dotyczącego wypełniania obowiązku ochrony Informacji poufnych. **Wykonawca** jest zobowiązany złożyć oświadczenie w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od daty doręczenia wezwania go do złożenia takiego oświadczenia.
9. W związku z wykonaniem Umowy **Wykonawca** uzyska dostęp do danych osobowych, dlatego **Wykonawca** jest zobowiązany uwzględnić wymogi określone w obowiązujących przepisach, w szczególności w ustawie z dnia 10 maja

2018 r. o ochronie danych osobowych oraz w Rozporządzeniu 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 (dalej RODO). Szczegóły dotyczące ochrony danych osobowych zostały zawarte w umowie powierzenia przetwarzania, której wzór stanowi załącznik nr 4.

10. **Każda ze Stron** oświadcza, że osoby ją reprezentujące, pracownicy, współpracownicy oraz inne osoby, których dane osobowe zostały lub zostaną przekazane drugiej Stronie w celu zawarcia, realizacji i monitorowania wykonywania Umowy, odpowiednio zostały lub zostaną poinformowane, że druga Strona jest administratorem ich danych osobowych w rozumieniu RODO, oraz że odpowiednio zapoznały lub zapoznają się z informacją o zasadach ich przetwarzania, zamieszczonych odpowiednio na stronie internetowej:

a. Zamawiającego:

<https://www.enea.pl/pl/grupaenea/o-grupie/spolki-grupy-enea/enea-centrum/obowiazek-informacyjny>

Wykonawcy:

.....

11. **Wykonawca** zapłaci na rzecz **Zamawiającego** karę umowną w wysokości 30.000,00 zł za każdy przypadek naruszenia postanowień niniejszego paragrafu. W przypadku, gdy rzeczywiste szkody z tytułu naruszenia zobowiązania do zachowaniu poufności lub ochrony danych osobowych, spowodowane działaniem lub zaniechaniem **Wykonawcy** przekraczają wysokość zastrzeżonej kary umownej, **Zamawiający** jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania do wysokości poniesionej szkody, na zasadach ogólnych.

§ 10 Koordynatorzy Umowy

- Strony** zobowiązują się do współpracy podczas wykonywania Przedmiotu Umowy.
- Obowiązki koordynującego sprawę związane z realizacją Umowy ze strony **Zamawiającego** pełnić będzie:
..... tel.....mail:.....
- Obowiązki koordynującego sprawę związane z realizacją Umowy ze strony **Wykonawcy** pełnić będzie:
....., tel.....mail:

§ 11 Klauzula antykorupcyjna

Wykonawca oświadcza, że w relacjach z **Zamawiającym**:

- zobowiązuje się do przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów antykorupcyjnych,
- nie będzie podejmował jakichkolwiek działań, które miałyby na celu wpłynięcie na przebieg realizacji Umowy w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami,
- nie będzie żądał, proponował, przyjmował oraz wręczał jakichkolwiek korzyści (zarówno osobistych, jak i majątkowych) celem wywarcia korupcyjnego wpływu na decyzje, czy wykonywanie czynności służbowych przez osoby/podmioty zaangażowane w proces realizacji Umowy,
- żadna część wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy nie będzie przeznaczona na pokrycie kosztów udzielania przez **Wykonawcę** korzyści majątkowych lub osobistych,
- w dniu podpisania niniejszej Umowy nie pozostaje (zgodnie z jego najlepszą wiedzą) w konflikcie interesów mającym lub potencjalnie mogącym mieć wpływ na sposób wykonywania obowiązków umownych, jak również nie są mu znane żadne inne okoliczności mogące wpłynąć na jego rzetelność, bezstronność i jakość wykonywanych prac lub usług.

§ 12 Postanowienia końcowe

- Ewentualne spory mogące wynikać z realizacji Umowy **Strony** będą starały się rozwiązać polubownie.
- W przypadku, gdyby rozwiązania polubownego nie dało się wypracować w terminie 30 dni od dnia rozpoczęcia negocjacji lub bezskutecznego upływu terminu wynikającego z wezwania do ich rozpoczęcia, **Strony** poddają spory pod rozstrzygnięcie rzeczowo właściwego sądu powszechnego w Poznaniu.
- Wszelkie zmiany i uzupełnienia w treści Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- Zmiany adresu Stron, wykazu osób do kontaktu nie stanowią zmiany Umowy i nie wymagają zawierania dodatkowych aneksów. O powyższych zmianach **Strony** powiadamiają się wzajemnie w formie pisemnej.
- Wykonawca** oświadcza, że akceptuje zasady i wartości określone w Kodeksie Kontrahentów Grupy ENEA zamieszczonym na stronie <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/compliance/kodeks-kontrahentow>, przestrzega ich w swojej działalności oraz zobowiązuje się do ich przestrzelenia w przyszłości.
- W sprawach nieuregulowanych Umową obowiązują w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.

7. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze **Stron**.

Załączniki do umowy:

1. Oferta programowa z harmonogramem Wykonawcy z dnia..... .
2. Wzór Protokołu Odbioru Usługi.
3. Ankieta oceny działania rozwojowego.
4. Wzór Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Zamawiający



pieczęć imienna i podpis

Wykonawca



pieczęć imienna i podpis

Oferta programowa z harmonogramem Wykonawcy z dnia.....

Załącznik nr 2

Wzór Protokołu Odbioru Usługi

Usługi/a realizowane/a zgodnie z umową nr:	
Umowa zawarta w dniu:	
Usługi/a przeprowadzone/a w dniu:	
Tematyka usług/i:	
Usługi/a prowadzone/a przez:	

Elementy podlegające zatwierdzeniu

	TAK	NIE (opisać dlaczego)
Szkolenie zostało przeprowadzone zgodnie z warunkami umowy określonymi w § 1 ust. 2 i 3		
Inne uwagi do zrealizowanego szkolenia (ze wskazaniem czy doszło do naruszenia warunków umowy):		

.....
Podpis osoby zatwierdzającej

ANKIETA OCENY DZIAŁANIA ROZWOJOWEGO

Tematyka wydarzenia	
Miejsce i termin wydarzenia	
Imię, nazwisko Trenera/Wykładowcy	

Szanowni Państwo, dbając o jakość realizowanych działań rozwojowych, zwracamy się z prośbą o wypełnienie ankiety oceniającej wydarzenie, w którym brali Państwo udział. Punktacja szkolenia od 1 – bardzo słabe do 5 – bardzo dobre. Ankieta jest anonimowa.

Lp.	Obszar oceny	1	2	3	4	5
1.	Poznałem/am cele szkolenia i uważam, że zostały zrealizowane.					
2.	Zagadnienia omawiane na szkoleniu wpisują się w mój plan działań rozwojowych.					
3.	Uważam, że zastosowanie wiedzy/umiejętności uzyskanych podczas szkolenia umożliwią mi zwiększenie efektywności pracy.					
4.	Merytoryczne prowadzenie zajęć przez trenera/wykładowcę (w tym klarowna i zrozumiała komunikacja, wyjaśnianie wątpliwości uczestników, teoria poparta przykładami, ćwiczenia i ich podsumowanie pozwoliły lepiej zrozumieć zagadnienie)					
5.	Sposób prowadzenia zajęć (np. umiejętność zainteresowania uczestników, dynamika, przerwy)					
6.	Materiały pomocnicze (np. skrypt, prezentacja, materiały niezbędne do przeprowadzenia ćwiczeń)					
7.	Organizacja szkolenia (np. godziny zajęć, harmonogram)					
8.	Poleciłbym/abym szkolenie innym współpracownikom					
9.	Nocleg (dot. tylko szkoleń zamkniętych)					
10.	Sala szkoleniowa(dot. tylko szkoleń zamkniętych)					
11.	Wyżywienie (dot. tylko szkoleń zamkniętych)					
12.	Inne					

Zagadnienia szczególnie ważne i przydatne na moim stanowisku, które wykorzystam po szkoleniu:

.....

.....

W zagadnieniach omawianych na szkoleniu zabrakło mi:

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiet

Wzór Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

(dalej jako: „Umowa powierzenia”)

zawarta w dniu2021 r. w Poznaniu pomiędzy

ENEA Centrum Sp. z o.o., ul. Górecka 1, 60-201 Poznań zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 0000477231; kapitał zakładowy: 103 929 000 PLN; REGON 630770227; NIP:7770002843,

zwaną dalej **Zamawiającym**, reprezentowaną przy niniejszej czynności przez:**Annę Kowalik – Dyrektora Departamentu Wsparcia HR**

posiadającą prawo do reprezentowania na podstawie pełnomocnictwa nr 445/P2/2016

zwaną dalej: „**Administratorem danych**”,

a

_____ z siedzibą w _____, ul. _____, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS _____ prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla _____, _____ Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS _____, NIP _____, REGON _____, kapitał zakładowy _____ zł, reprezentowaną przez:

_____ - _____
_____ - _____

/albo/

_____ zamieszkałą/ym przy ul. _____, _____
_____, prowadzącą/ym działalność gospodarczą pod firmą _____
_____, wpisaną/ym do CEIDG, główne miejsce wykonywania działalności: ul. _____, _____, NIP _____, REGON _____, PESEL: _____,

zwaną dalej: **Procesorem**.Administrator i Procesor są zwani dalej łącznie „**Stronami**”, a każdy z nich z osobna „**Stroną**”.

Mając na uwadze, iż Strony zawarły Umowę z dnia ...r., a współpraca Stron w ramach wykonywania Umowy wymaga powierzenia Procesorowi do przetwarzania danych osobowych, Strony zgodnie postanowiły, co następuje:

§ 1 Przedmiot Umowy

1. Wszelkie terminy pisane w Umowie powierzenia z wielkiej litery mają znaczenie nadane im w Umowie, chyba że Umowa powierzenia wyraźnie stanowi inaczej.
2. W związku z wykonywaniem Umowy, Administrator danych powierza Procesorowi do przetwarzania dane osobowe swoich pracowników Biur Obsługi Klienta (dalej jako: „**Dane osobowe**”) na zasadach określonych w Umowie powierzenia.
3. Zakres powierzonych do przetwarzania Danych osobowych obejmuje:
 - a) Imiona i nazwiska,
 - b) Nazwy stanowisk służbowych,
 - c) Adresy poczty elektronicznej.
4. Zakres powierzenia określony w ust. 3 powyżej, może zostać w każdym momencie rozszerzony lub ograniczony przez Administratora danych. Ograniczenie lub rozszerzenie może być dokonane poprzez przesłanie przez Administratora danych do Procesora nowego zakresu powierzonych do przetwarzania Danych osobowych za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres e-mail Procesora.....). W przypadku braku odpowiedzi Procesora w ciągu 3 Dni Roboczych od daty wysłania wiadomości przez Administratora danych przyjmuje się, że Procesor zaakceptował zmianę zakresu powierzenia.
5. Procesor zobowiązany jest przetwarzać Dane osobowe wyłącznie w celu należytego wykonania Umowy i zobowiązuje się stosować taki charakter przetwarzania Danych osobowych, który jest uzasadniony dla celu wykonania Umowy.
6. Procesor nie jest uprawniony do przekazywania Danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej 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 (dalej jako „**RODO**”), bez uprzedniej wyraźnej zgody Administratora danych.
7. Z tytułu wykonywania świadczeń określonych w Umowie powierzenia Procesorowi nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie ponad wynagrodzenie określone w Umowie.

§ 2 Oświadczenia i obowiązki Procesora

1. Procesor niniejszym oświadcza i gwarantuje, że posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany Personel, w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie Umowy powierzenia zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa na terytorium Polski. W szczególności Procesor oświadcza i gwarantuje, że zna i stosuje zasady ochrony Danych osobowych wynikające z RODO.
2. Procesor zobowiązuje się w szczególności:
 - a) przetwarzać Dane osobowe wyłącznie w zakresie określonym w Umowie powierzenia i wyłącznie do celu należytego wykonania Umowy;
 - b) przetwarzać Dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora danych (tj. przekazane w formie instrukcji, lub w innym pisemnym lub elektronicznym dokumencie dostarczone Procesorowi przez Administratora), chyba że obowiązek taki nakłada na niego obowiązujące prawo unijne lub krajowe – w takim przypadku Procesor informuje Administratora danych drogą elektroniczną na adres email ecn.iod@enea.pl – przed rozpoczęciem przetwarzania – o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny;
 - c) przetwarzać Dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami na terytorium Polski, w szczególności przetwarzać Dane osobowe zgodnie z RODO oraz polskimi przepisami przyjętymi w celu umożliwienia stosowania RODO, innymi obowiązującymi przepisami prawa na terytorium Polski, Umową powierzenia oraz instrukcjami Administratora danych;

- d) posługiwać się przy wykonywaniu Umowy powierzenia jedynie osobami, którym zostało udzielone imienne upoważnienie do przetwarzania danych w formie pisemnej;
- 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 ją Administratorowi danych;
- g) zobowiązać, w formie pisemnej, osoby, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy powierzenia do zachowania Danych osobowych w tajemnicy;
- h) wszyscy członkowie Personelu Procesora, którzy mają dostęp do Danych osobowych, będą przetwarzali Dane osobowe wyłącznie na polecenie Administratora danych, chyba że wymaga tego od niej prawo unijne lub prawo krajowe;
- i) przetwarzać Dane osobowe wyłącznie w miejscu wskazanym przez Wykonawcę oraz na urządzeniach zarządzanych przez Procesora lub Administratora danych, z zachowaniem najwyższych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa;
- j) wspierać Administratora danych, w szczególności poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, w realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w rozdziale III RODO (Prawa osoby, której dane dotyczą). Wsparcie Procesora powinno odbywać się w formie i terminie umożliwiającym należyta i terminową realizację takich obowiązków przez Administratora danych. Wobec powyższego Procesor jest w szczególności zobowiązany do:
- udzielania informacji oraz ujawnienia Danych osobowych na żądanie Administratora danych w terminie 3 Dni Roboczych w formie określonej przez Administratora danych;
 - Procesor powinien również niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych, poinformować Administratora danych o wniosku dotyczącym realizacji praw osoby, której dane dotyczą, złożonym u Procesora; w celu uniknięcia wszelkich wątpliwości Procesor nie będzie jednak odpowiadał na taki wniosek bez uprzedniej zgody lub wyraźnego polecenia Administratora danych;
- k) pomagać Administratorowi danych wywiązać się z obowiązków określonych w RODO, a w szczególności tych wskazanych w art. 32-36 RODO), tj. w szczególności w zakresie:
- zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzania Danych osobowych poprzez wdrożenie stosownych środków technicznych oraz organizacyjnych zgodnie z § 3 Umowy powierzenia;
 - procedury zgłaszania naruszeń ochrony Danych osobowych organowi nadzorcemu oraz zawiadamiania osób, których dane dotyczą o takim naruszeniu, zgodnie z § 4 Umowy powierzenia;
 - dokonywania przez Administratora danych oceny skutków dla ochrony danych oraz przeprowadzania konsultacji Administratora danych z organem nadzorczym;
- l) udostępniać Administratorowi danych, na każde jego żądanie, nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych, wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia przez Administratora danych obowiązków wynikających z przepisów prawa, o których mowa w ust. 1, a w szczególności z RODO, oraz umożliwić Administratorowi danych lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora danych przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, zgodnie z § 5 Umowy powierzenia;
- m) prowadzić w formie pisemnej rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora danych, zgodnie z art. 30 RODO;
- n) współpracować z Administratorem danych w razie prowadzenia kontroli, audytu czy inspekcji w zakresie przetwarzania Danych osobowych przez uprawniony organ lub w związku z prowadzonym przez Administratora danych audytem;

- o) przekazywać Administratorowi danych kopie protokołów kontroli, wystąpień lub stanowisk organów, skierowanych do Procesora, bez odrębnego wezwania Administratora danych, nie później niż w ciągu 3 Dni Roboczych od dnia ich otrzymania;
 - p) niezwłocznie informować Administratora danych, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów unijnych lub krajowych o ochronie danych. Procesor przekazuje taką informację w formie elektronicznej na adres e-mail ece.iod@enea.pl, a informacja ta powinna zawierać w szczególności: 1) wskazanie przepisu, który narusza wydane polecenie oraz 2) uzasadnienie zawierające argumenty natury faktycznej i prawnej.
3. Procesor uznaje obowiązek ochrony danych osobowych za obowiązek wszystkich członków Personelu Procesora, niezależnie od stosunku prawnego łączącego Procesora z powyższymi osobami. Jednocześnie Procesor zobowiązuje się, że w przypadku, gdy którakolwiek z osób wskazanych w zdaniu poprzednim naruszy jakikolwiek zasady przestrzegania ochrony danych osobowych, Procesor niezwłocznie odsunie ją od wykonywania czynności związanych z Umową powierzenia oraz uniemożliwi jej dostęp do jakichkolwiek Danych osobowych.

§ 3 Środki zabezpieczenia Danych osobowych

1. Procesor zobowiązuje się wdrożyć i stosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, których Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie Umowy powierzenia oraz zapewnić realizację zasad ochrony danych w fazie projektowania (*privacy by design*) oraz domyślnej ochrony danych (*privacy by default*) - art. 25 RODO.
2. Administrator danych ma prawo wydawać Procesorowi wiążące instrukcje dotyczące wdrożenia dodatkowych/nowych środków zabezpieczających. Procesor powinien wdrożyć takie środki w terminie uprzednio uzgodnionym z Administratorem danych.

§ 4 Obowiązki informacyjne Procesora. Incydenty

1. Procesor zobowiązany jest niezwłocznie, jednakże nie później niż w ciągu 2 Dni Roboczych od dnia powzięcia informacji, zawiadomić Administratora danych na adres e-mail: ecn.iod@enea.pl o:
 - a) prowadzonej lub planowanej kontroli, audycie czy inspekcji w zakresie przetwarzania Danych osobowych u Procesora lub Sub-procesora oraz umożliwić Administratorowi danych udział w tej kontroli, audycie czy inspekcji, 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 PUODO lub innym organem nadzorczym z ww. organami, decyzjach przez nie wydanych, rozpatrywanych skarg, prowadzonych lub zapowiedzianych kontrolach), Policję lub sąd (w tym w szczególności wszelkich postępowaniach, których przedmiotem byłoby powierzenie w przetwarzanie Danych osobowych), chyba że będzie to sprzeczne z decyzją wydaną przez organy administracji publicznej lub z przepisami prawa – o których posiada wiedzę.
2. Procesor zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 12 godzin, zawiadomić Administratora danych o każdym zaistniałym incydencie (dalej jako: „**Incydent**”) przez który rozumie się:
 - a) naruszenie zasad ochrony Danych osobowych lub
 - b) podejrzenie naruszenia lub
 - c) próbę naruszenia zasad ochrony Danych osobowych.
3. Zgłoszenie Incydentu powinno zostać dokonane drogą telefoniczną pod nr [***] oraz jednocześnie na adres e-mail: ece.iod@enea.pl i zawierać co najmniej następujące informacje:

- a) szczegółowy opis Incydentu, a w szczególności datę, czas trwania, miejsce wystąpienia Incydentu i jego skalę (m.in. przybliżona liczba osób, których dotyczy Incydent oraz kategorie tych osób);
 - b) imię i nazwisko oraz dane kontaktowe do osoby, mogącej udzielić dalszych informacji o Incydencie;
 - c) opis zastosowanych przez Procesora środków w celu zminimalizowania ewentualnych negatywnych skutków Incydentu.
4. Procesor zobowiązany jest niezwłocznie, jednakże nie później jednak niż w ciągu 12 godzin przekazać Administratorowi danych wszelkie dokumenty i informacje związane z Incydemtem na każde żądanie Administratora danych.
 5. Procesor zobowiązany jest zastosować się do wszelkich wytycznych lub poleceń Administratora danych w celu zminimalizowania ewentualnych negatywnych skutków Incydentu i zapobiegnięcia jego powtórzeniu w przyszłości.

§ 5 Dalsze powierzenie przetwarzania Danych osobowych

1. Procesor jest uprawniony do dalszego powierzenia Danych osobowych dalszemu procesorowi (dalej jako: „**Sub-procesor**”). Jednocześnie Procesor zapewnia, że będzie korzystał wyłącznie z usług takich Sub-procesorów, którzy zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO oraz przepisów obowiązującego prawa z zakresu ochrony danych osobowych, wskazanych w § 2 ust. 1 Umowy powierzenia, oraz zapewniało ochronę praw osób, których dane dotyczą. Zaakceptowani przez Administratora danych Sub-procesorzy zostali wymienieni w Załączniku nr 1 do Umowy powierzenia.
2. W przypadku dalszego powierzenia Danych osobowych zgodnie z ust. 1 powyżej, Procesor zobowiązany jest przed dokonaniem dalszego powierzenia, przedstawić Administratorowi danych listę Sub-procesorów. Procesor zobowiązany jest ponadto do uprzedniego informowania Administratora danych o wszelkich zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia Sub-procesorów.
3. Administrator danych uprawniony jest do sprzeciwienia się zmianom Sub-procesorów lub dodaniu nowych Sub-procesorów, o których mowa w ust. 1 powyżej, bez wskazywania przyczyny, jak również do zażądania zaprzestania powierzenia 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.
4. Procesor zobowiązany jest zapewnić, że umowy zawierane przez niego z Sup-procesorami będą zawierały tożsame postanowienia jak te zawarte w Umowie powierzenia, w szczególności będą nakładały na Sub-procesorów obowiązek wdrożenia i stosowania co najmniej takiego samego poziomu ochrony Danych osobowych jak przewidziany w Umowie powierzenia.
5. Procesor ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania podmiotu, któremu powierzył dalsze przetwarzanie Danych osobowych jak za własne działania lub zaniechania.

§ 6 Audyty Administratora danych

1. Administrator danych uprawniony jest do dokonania audytu przetwarzania Danych osobowych przez Procesora na zasadach określonych w niniejszym paragrafie. Na potrzeby niniejszego paragrafu przez Administratora danych rozumie się również audytora zewnętrznego działającego na zlecenie Administratora danych.
2. O zamiarze dokonania audytu, Administrator danych zawiadamia Procesora z 7-dniowym wyprzedzeniem, wskazując termin audytu. W uzasadnionych przypadkach, gdy przeprowadzenie audytu jest niezbędne dla zapewnienia prawidłowości przetwarzania Danych osobowych, w tym ich bezpieczeństwa, Procesor może dokonać audytu bez zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
3. Procesor zobowiązany jest współpracować z Administratorem danych w toku audytu, w szczególności:

- a) umożliwić Administratorowi danych dostęp do wszystkich pomieszczeń, w których ma miejsce przetwarzanie Danych osobowych;
 - b) umożliwić Administratorowi wgląd do dokumentacji dotyczącej przetwarzania Danych osobowych oraz wszelkich systemów informatycznych, wykorzystywanych przez Procesora w celu przetwarzania Danych osobowych oraz ich dokumentacją;
 - c) niezwłocznie udzielać Administratorowi danych wszelkich wyjaśnień i informacji dotyczących przetwarzania Danych osobowych.
4. Dokonanie audytu potwierdzone jest protokołem. Na zakończenie audytu, o którym mowa powyżej, przedstawiciel Administratora danych sporządza protokół w 2 (dwóch) egzemplarzach, który podpisują przedstawiciele obu Stron. W razie odmowy podpisania protokołu przez przedstawiciela Procesora, przedstawiciel Administratora danych czyni na protokole stosowną wzmiankę i podpisuje protokół samodzielnie.
 5. Po zakończeniu audytu, Administrator danych może przekazać Procesorowi wytyczne lub uwagi, do których Procesor zobowiązany jest się zastosować w terminie wskazanym przez Administratora danych.
 6. Administrator danych jest uprawniony do dokonywania audytów również u Sub-procesorów. Procesor zobowiązany jest zapewnić, że w umowach zawieranych z Sub-procesorami zostanie przewidziane uprawnienie Administratora danych do dokonania audytu u Sub-procesora, na zasadach nie mniej korzystnych dla Administratora danych niż wskazane w niniejszym ustępie.

§ 7 Odpowiedzialność Procesora. Kary umowne

1. Procesor ponosi pełną odpowiedzialność z tytułu nienależytego wykonania lub niewykonania Umowy powierzenia lub z tytułu naruszenia przepisów regulujących zasady ochrony danych, w szczególności określonych w § 2 ust. 1 Umowy.
2. Procesor zapłaci Administratorowi danych karę umowną w każdym z następujących przypadków:
 - a) w przypadku opóźnienia Procesora w przekazaniu informacji o Incydencie, zgodnie z § 4 Umowy powierzenia, w wysokości 500PLN (słownie złotych: pięćset tysięcy) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;
 - b) w przypadku naruszenia postanowień Umowy powierzenia innych niż wskazane w pkt a), w wysokości 100.000PLN (słownie złotych: sto tysięcy tysięcy) za każdy przypadek naruszenia;
 - c) w przypadku uchybienia terminowi dochowania czynności, o których mowa w § 8 Umowy powierzenia, w wysokości 1000PLN (słownie złotych: jeden tysi) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
3. Administrator danych jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania w pełnej wysokości, w razie gdyby szkoda przekraczała wartość naliczonych kar umownych.
4. Kary umowne płatne są w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia otrzymania przez Procesora noty obciążeniowej na rachunek bankowy wskazany w nocie obciążeniowej.
5. W przypadku naruszenia przepisów regulujących ochronę Danych osobowych z przyczyn leżących po stronie Procesora, Procesor zobowiązuje się do zwrotu wszelkich kosztów poniesionych przez Administratora danych, wynikających z prawomocnego orzeczenia sądowego, ostatecznej decyzji organu lub zawartej za zgodą Procesora 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 Procesora. W razie wytoczenia przez osobę trzecią powództwa przeciwko Administratorowi danych z tytułu naruszenia praw osoby trzeciej w związku z naruszeniem przepisów regulujących ochronę danych osobowych z przyczyn leżących po stronie Procesora, Procesor wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie pozwanej. Procesor zapłaci Administratorowi danych ww. kwoty w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia uprawomocnienia się orzeczenia, wydania ostatecznej decyzji organu lub zawarcia ugody.
6. Niezależnie od obowiązków określonych w ust. 5, Procesor zobowiązany jest do dostarczania w toku postępowań tam wskazanych, wszelkich koniecznych wyjaśnień, informacji lub dokumentów. Procesor zobowiązuje się również do podejmowania uzasadnionych, dopuszczalnych prawnie czynności, mających na celu uchronienie

Administradora danych przed postępowaniami, skargami, działaniami prawnymi lub innymi czynnościami, będącymi wynikiem naruszenia przez Procesora zasad ochrony danych osobowych.

§ 8 Usunięcie Danych osobowych

1. Nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy powierzenia, Procesor zobowiązuje się:
 - a) komisyjnie zniszczyć wszelkie nośniki Danych osobowych (w tym wszelkie kopie Danych osobowych, w tym kopie robocze i archiwalne) oraz doręczyć Administratorowi danych pisemne oświadczenie (forma pisemna pod rygorem nieważności) o ich zniszczeniu podpisane przez Procesora oraz wszystkich członków komisji, którzy uczestniczyli w zniszczeniu albo
 - b) zwrócić Administratorowi danych w/w nośniki Danych osobowych
- w zależności od żądania Administratora danych, złożonego Procesorowi za pomocą poczty elektronicznej na adres email:..... - z uwzględnieniem ust. 2 poniżej.
2. Oświadczenie o zniszczeniu nośników zostanie przesłane przez Procesora w formie skanu podpisanego dokumentu na adres email: ece.iod@enea.pl a oryginał, w terminie 3 Dni Roboczych od dnia zniszczenia nośników Danych osobowych, wyśle listem poleconym lub doręczy osobiście na adres: Enea Centrum Sp. z o.o.; 20-601 Poznań, u. Górecka 1.
3. W celu uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie oświadczają, że w przypadku Danych osobowych zapisanych w infrastrukturze informatycznej, takiej jak serwery, komputery, nośniki pamięci masowej lub inny sprzęt komputerowy, Administrator danych nie jest uprawniony do żądania wydania mu elementów infrastruktury informatycznej, o której mowa powyżej, w których zostały zapisane Dane osobowe. Dane osobowe zapisane w infrastrukturze informatycznej zostaną w takim wypadku trwale zniszczone (usunięte) przez Procesora, bez możliwości ich odtworzenia (przywrócenia) w jakikolwiek sposób.

§ 9 Okres obowiązywania

1. Umowa powierzenia zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy. Dla uniknięcia wszelkich wątpliwości Strony potwierdzają, że Umowa powierzenia wygasa w każdym wypadku zakończenia okresu obowiązywania Umowy, niezależnie od przyczyny.
2. Umowa powierzenia może być wypowiedziana przez Administratora danych, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zaistnienia ważnych przyczyn, przez które Strony rozumieją, w szczególności:
 - a) naruszenie przez Procesora któregośkolwiek z postanowień Umowy powierzenia;
 - b) naruszenie przez Procesora lub Sub-procesora przepisów regulujących ochronę danych osobowych, w szczególności tych wymienionych w § 2 ust. 1 Umowy powierzenia;
 - c) niezastosowanie się do wytycznych lub uwag Administratora danych, skierowanych do Procesora na podstawie § 3 ust. 2, § 4 ust. 5, § 6 ust. 5 Umowy powierzenia.
3. Strony niniejszym potwierdzają, że wypowiedzenie Umowy powierzenia przez Administratora danych stanowi ważną przyczynę uprawniającą Administratora danych do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Procesorowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Administratora danych w związku z wypowiedzeniem Umowy powierzenia i Umowy.
4. Jeżeli Procesor powierza przetwarzanie Danych osobowych Sub-procesorowi, to zobowiązuje się zawrzeć tak ukształtowaną umowę pomiędzy nim a Sub-procesorem, że wypowiedzenie Umowy powierzenia będzie powodowało jednoczesne rozwiązanie umowy zawartej przez Procesora z Sub-procesorem.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Umowa powierzenia wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.
2. Procesor nie może przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy powierzenia na jakiegokolwiek podmiot bez uprzedniej zgody Administratora danych w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Do Umowy powierzenia zastosowanie ma prawo polskie.
4. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy powierzenia wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów powstałych w związku z realizacją Umowy powierzenia jest sąd właściwy dla siedziby Administratora danych.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Administrator danych

Procesor

ZAŁĄCZNIK NR 1
WYKAZ SUB-PROCESORÓW

Lista zaakceptowanych przez Administratora danych Sub-procesorów, którym Procesor może podpowierzyć przetwarzanie Danych osobowych

- 1)
- 2)
- 3)
- itd.