## **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:**

ŁACZNA 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.**

1. Oświadczam(y), że:
2. jestem(śmy) związany(i) niniejszą Ofertą przez okres **120 dni** od upływu terminu składania ofert,

|  |
| --- |
| 1. 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. |

1. spełniam(y) warunki udziału w postępowaniu określone w pkt 5 WZ,
2. otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
3. 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,
4. 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,
5. wszelkie informacje zawarte w Formularzu Oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym
6. wyrażam(y) zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do Platformy Zakupowej Zamawiającego
7. 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,
8. jesteśmy podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]:

[ ]  tak / [ ]  nie

1. osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu Wykonawcy jest:

Pan(i) ………………………. , tel.: ……………………….. e-mail: ………………………..

1. W przypadku wybrania naszej oferty jako najkorzystniejszej podajemy dane, niezbędne do zawarcia umowy:

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

* + 1. W moim(naszym) imieniu umowę zawrze Pan(i)………. Pełniący(a) funkcję……….
		2. 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 …..

* + 1. **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,
		2. zapewnienia wykładowcy/wykładowców posiadającego/posiadających uprawnienia oraz niezbędną
		3. 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 klauzul; [http://www. ……](http://www.bip.koronowo.pl/?cid=703) ***(uzupełnić - jeśli dotyczy)***

[ ] przekazana zostanie jako załącznik do umowy w wersji papierowej w momencie jej podpisania.

* + 1. W celu realizacji umowy powierzenia danych ustala się adres e-mail Procesora …………..
		2. 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**

|  |
| --- |
|  |
| (pieczęć Wykonawcy) |  |

**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:

1. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził stwierdzoną prawomocnym orzeczeniem sądu szkodę Zamawiającemu w związku z realizacją Zamówienia;
2. 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;
3. 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;
4. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert odmówił zawarcia Umowy
w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego;
5. 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;
6. 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;
7. gdy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu [ustawy](https://sip.lex.pl/#/document/17337528?cm=DOCUMENT) 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;
8. naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
9. złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik Postępowania;”

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

## **Załącznik nr 3 -** **Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności**

|  |
| --- |
|  |
| (pieczęć Wykonawcy) |  |

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

Niniejszym oświadczam(-y) że, zobowiązuję (-emy) się wszelkie informacje handlowe, przekazane lub udostępnione przez Zamawiającego w ramach prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia, wykorzystywać jedynie do celów uczestniczenia w niniejszym postępowaniu, nie udostępniać osobom trzecim, nie publikować w jakiejkolwiek formie w całości ani w części, lecz je zabezpieczać i chronić przed ujawnieniem. Ponadto zobowiązujemy się je zniszczyć, wraz z koniecznością trwałego usunięcia z systemów informatycznych, natychmiast po zakończeniu niniejszego postępowania, chyba, że nasza oferta zostanie wybrana i Zamawiający pisemnie zwolni nas z tego obowiązku.

Obowiązki te mają charakter bezterminowy.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 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) **[[1]](#footnote-2)** | **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** |

## **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) **[[2]](#footnote-3)** | **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.**

**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.**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **miejscowość 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

1. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą w celu uczestniczenia w postępowaniu o syg. **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 usługina 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**).
2. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do udziału w postępowaniu oraz realizacji usługi.
3. 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.

1. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do czasu wyboru wykonawcy w postępowaniu o syg. **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.
2. Posiada Pan/Pani prawo żądania:
3. dostępu do treści swoich danych - w granicach art. 15 RODO,
4. ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
5. ich usunięcia - w granicach art. 17 RODO,
6. ograniczenia przetwarzania - w granicach art. 18 RODO,
7. przenoszenia danych - w granicach art. 20 RODO,
8. prawo wniesienia sprzeciwu (w przypadku przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO –
w granicach art. 21 RODO,
9. 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
10. 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 |

1. **\*** 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:

1. podpisania oferty,
2. podpisania wszystkich załączników do Warunków Zamówienia stanowiących integralną część oferty,
3. składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu,
4. zawarcia umowy w przedmiotowym postępowaniu.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **miejscowość i data** | **Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy** |

**ZAŁĄCZNIK NR 8 - ZOBOWIĄZANIE INNYCH PODMIOTÓW DO ODDANIA DO DYSPOZYCJI WYKONAWCY NIEZBĘDNYCH ZASOBÓW[[3]](#footnote-4)**

|  |  |
| --- | --- |
| (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/-ychdo występowania w imieniu firmy oddającejzasoby 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”.*

## **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[[4]](#footnote-5)** | **W przypadku spełniania 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 postepowania – art. 27- 43 RODO, |  |  |
| certyfikacja RODO |  |  |
| oświadczenia o zachowaniu bezpieczeństwa ,  |  |  |
| 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 (rejestrowanie 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** |

1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wpisał w tabeli datę w formacie: **dzień miesiąc rok (rozpoczęcia) do dzień miesiąc rok (zakończenia)** [↑](#footnote-ref-2)
2. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wpisał w tabeli datę w formacie: **dzień miesiąc rok (rozpoczęcia) do dzień miesiąc rok (zakończenia)** [↑](#footnote-ref-3)
3. Zobowiązanie innych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów, **musi być wypełniony przez podmiot, oddający zasoby do dyspozycji Wykonawcy.** [↑](#footnote-ref-4)
4. Minimalne wymagania, które jest zobowiązany spełnić Wykonawca zostały oznaczone w następujący sposób: X [↑](#footnote-ref-5)