Zał. nr 4

WZÓR UMOWY

Na przeprowadzenie szkolenia dla kadry kierowniczej oraz pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta

Dla każdej części zamówienia zostanie zawarta odrębna umowa. Postanowienia umów zostaną odpowiednio dostosowane.

zawarta w dniu ..... pomiędzy:

Zakładem Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Płocku, 09-402 Płock, al. Jachowicza 1, zwanym w treści Umowy **„Zamawiającym”**, reprezentowanym przez:

.....

a**…… z** siedzibą w …….., NIP …….., wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem …….. reprezentowaną przez:

…….....……..

zwaną w treści umowy **„Wykonawcą”**

o następującej treści:

Umowa została zawarta na podstawie art. 138o ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2018, poz. 1986 z późn. zm.)

§ 1.

Przedmiot Umowy

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla kadry kierowniczej oraz pracowników zajmujących się bezpośrednia obsługą klientów.
2. Blok tematyczny, program i terminy szkolenia oraz szczegółowe warunki realizacji przedmiotu umowy określa opis przedmiotu zamówienia (zał. Nr 1 do umowy), stanowiący integralną część umowy.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy w przypadku, gdy Wykonawca dopuszcza się rażących uchybień dotyczących zakresu przedmiotu umowy oraz jakości prowadzonych szkoleń.
4. Wykonawca nie może powierzyć wykonania usługi innym podmiotom.

§ 2.

Wynagrodzenie

1. Strony ustalają, iż łączna wartość Umowy nie może przekroczyć kwoty:

   – ..... zł netto (słownie: .....zł)

   – ……..... zł brutto (słownie: …… zł),

   – podatek VAT: ZW.

2. Cena brutto za jedną grupę szkoleniową zgodnie ze złożoną ofertą: ..... zł
3. Wynagrodzenie obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy związane z wykonaniem przedmiotu Umowy, w szczególności koszty: opracowania programu szkolenia, przygotowania materiałów szkoleniowych, przeprowadzenia szkoleń, raportów poszkoleniowych, certyfikatów oraz koszt wynagrodzenia trenera.

4. Szkolenia prowadzone w ramach niniejszej Umowy stanowią dla pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych kształcenie zawodowe w całości finansowane ze środków publicznych, co uprawnia do korzystania ze zwolnienia od podatku od towarów i usług VAT.
5. Wynagrodzenie o którym mowa w ust.1 może ulec zmniejszeniu w przypadku zmniejszenia ilości grup szkoleniowych (dotyczy części 1) o kwotę wskazaną w ust.2.

§ 3.
Zasady rozliczeń

1. Wykonawca wystawi fakturę VAT po przeprowadzeniu wszystkich szkoleń i dostarczy ją do siedziby Oddziału ZUS w Płocku, al. Jachowicza 1, 09-402 Płock w terminie 7 dni od dnia jej wystawienia.
2. Wykonawca zamieści na fakturze następujące dane nabywcy:
   Zakład Ubezpieczeń Społecznych
   ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa
   Oddział w Płocku
   09-402 Płock, al. Jachowicza 1
   NIP 521 - 30 - 17 – 228.
3. Zapłata zostanie dokonana przez Zamawiającego przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr **……..**, w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
4. Za termin zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

§ 4.
Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca skieruje do realizacji zamówienia trenera wskazanego w złożonym wraz z ofertą wykazie, który będzie uczestniczył w wykonywaniu zamówienia. W wyjątkowych przypadkach, niezależnych od Wykonawcy, za zgodą Zamawiającego, do przeprowadzenia szkolenia będzie mógł być skierowany inny trener, który posiada nie mniejsze doświadczenie niż trener wskazany w wykazie.
2. Wykonawca skieruje do realizacji zamówienia 1 trenera, który posiada doświadczenie w przeprowadzaniu szkoleń związanych ze wskazanym obszarem tematycznym – co najmniej w ilości godzin szkoleniowych wskazanych w wykazie w okresie ostatnich 3 lat.

§ 5.
Odpowiedzialność odszkodowawcza

1. Wykonawca zapłaci kary umowne:
   1) za każdy przypadek nieprzeprowadzenia szkolenia w ustalonym terminie, chyba że wynika to z okoliczności występujących po stronie Zamawiającego – w wysokości 5% łącznej wartości brutto Umowy, określonej w § 2 ust. 1;
   2) za nieuzasadnione rozwiązanie Umowy przez Wykonawcę albo za rozwiązanie Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 20% łącznej wartości brutto Umowy, określonej w § 2 ust. 1.
   3) za opóźnienie w przeprowadzeniu szkolenia w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia, chyba że wynika to z okoliczności występujących po stronie Zamawiającego.
   4) za niewywiązanie się z warunków zawartych w § 4 ust. 1 w wysokości 500 zł.
2. Kary umowne, określone w ustępie poprzedzającym mogą podlegać łączeniu.
3. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z wierzytelności Wykonawcy, wynikających z faktur wystawionych przez Wykonawcę.
4. W przypadku braku możliwości potrącenia kar umownych, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zapłaty kar umownych.

5. W razie niezapłacenia wynagrodzenia w ustalonym terminie, Wykonawcy przysługują od Zamawiającego odsetki ustawowe.
6. Z pozostałych tytułów Strony ponoszą odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych, ponadto Zamawiający zastrzega możliwość dochodzenia od Wykonawcy odszkodowań uzupełniających ponad kary umowne.

§ 6.
Bezpieczeństwo informacji

1. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji, danych osobowych i wiedzy, bez względu na formę ich utrwalenia, stanowiących tajemnicę Zamawiającego, uzyskanych w trakcie wykonywania umowy.
2. W szczególności Wykonawca jest zobowiązany zachować w tajemnicy pozyskane od Zamawiającego informacje dotyczące rozmieszczenia i konfiguracji infrastruktury techniczno-systemowej sieci oraz stosowanych zabezpieczeń.
3. Uzyskane przez Wykonawcę, w związku z wykonywaniem umowy, informacje nie mogą być wykorzystane do innego celu, niż do realizacji umowy.
4. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy nie dotyczy informacji, które:
   1) stały się publicznie dostępne bez naruszenia przez Wykonawcę postanowień umów;
   2) były znane przed otrzymaniem ich Zamawiającego i nie były objęte zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy wobec jakiegokolwiek podmiotu;
   3) podlegają ujawnieniu na mocy przepisów prawa.
5. Osoby wykonujące zadania w związku z realizacją umowy na terenie budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń użytkowanych przez Zamawiającego są zobowiązane do przestrzegania obowiązujących Zamawiającego uregulowań wewnętrznych dotyczących bezpieczeństwa informacji. Wszystkie osoby biorące udział w realizacji przedmiotu umowy zostaną poinformowane o poufnym charakterze informacji oraz zobowiązane do zachowania ich w poufności. W takim przypadku Wykonawca odpowiedzialny jest za wszelkie naruszenia dokonane przez takie osoby, włącznie z odpowiedzialnością materialną.
6. Zastrzega się możliwość dochodzenia roszczeń wobec Wykonawcy, w wypadku wyrządzenia przez niego szkód Zamawiającemu lub osobom trzecim, będących wynikiem naruszenia bezpieczeństwa informacji, na zasadach określonych w kodeksie cywilnym.

§ 7.
Osoby odpowiedzialne za realizację Umowy

1. Osobami odpowiedzialnymi za realizację Umowy są:
   1) ze strony Zamawiającego:
      Pani Marzena Niewiadomska, tel. 24/262 52 71 wew. 23-40, email:niewiadomskam@zus.pl
   2) ze strony Wykonawcy:
      …… email: ……..
2. Strony mogą dokonać zmiany w zakresie osób odpowiedzialnych za realizację Umowy, numerów telefonów przeznaczonych do kontaktu, powiadamiając o tym pisemnie drugą Stronę, w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dokonania zmiany. Zmiany te nie wymagają formy aneksu do Umowy.

§ 8.
Rozstrzyganie sporów

Spory wynikające z wykonania Umowy rozstrzygać będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla Zamawiającego.

§ 9
Siła wyższa.

1. Żadna ze Stron nie będzie ponosić określonej w umowie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w razie, gdy udowodni, że:
   1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane było nadzwyczajnym, nagłym i niespodziewanym zdarzeniem zewnętrznym, niezależnym od jej woli;
   2) nie mogła w chwili zawierania umowy i przy zachowaniu należytej staranności przewidzieć zaistnienia zdarzenia oraz jego skutków, o którym mowa w pkt 1);
   3) nie mogła przy zachowaniu należytej staranności uniknąć bądź przezwyciężyć tego zdarzenia lub jego skutków.

   Zdarzenia takie będą określone jako „Siła wyższa".
2. W przypadku, gdy Siła wyższa stanie na przeszkodzie w dotrzymaniu lub wypełnieniu przez Stronę całości lub części zobowiązań, Strona ta będzie z nich tymczasowo zwolniona w takim zakresie, w jakim realizacja danego zobowiązania nie jest możliwa. Warunkiem tymczasowego zwolnienia jest niezwłoczne powiadomienie drugiej Strony o zaistniałej sytuacji i udowodnienie niemożności spełnienia świadczenia.
3. Strona tymczasowo zwolniona wznowi działalność i wykona ciążące na niej zobowiązania tak szybko, jak będzie to możliwe, jednocześnie dokładając najwyższej staranności w celu jak najszybszego usunięcia przeszkód wykonania.

§ 10.
Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej (aneksów do Umowy) pod rygorem nieważności, z wyjątkiem zmiany, o której mowa w § 7 ust. 2 Umowy.
2. W sprawach nie uregulowanych w Umowie obowiązują przepisy kodeksu cywilnego.
3. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden egzemplarz dla Wykonawcy i dwa egzemplarze dla Zamawiającego.
4. Umowa niniejsza wchodzi w życie z dniem jej podpisania.
5. Integralną część umowy stanowi załącznik nr 1 Opis przedmiotu zamówienia.
6. Rozwiązanie, wypowiedzenie, odstąpienie od umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

ZAMAWIAJĄCY **WYKONAWCA**

…….. ……

Załącznik nr 1

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Część 1: przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla kadry kierowniczej

1) Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla kadry kierowniczej w następującym zakresie tematycznym: „**Zarządzanie energią i organizacja czasu jako sposoby zwiększenia efektywności**"

2) Program szkolenia winien zawierać co najmniej moduły:
- Priorytety zadań, zadania ważne i pilne
- Narzędzia i techniki planowania i organizowania czasu
- Sposoby zarządzania energią i ich praktyczne wykorzystanie w pracy
- Metody samoorganizacji - sposoby oszczędności czasu i energii
- Moje mocne i słabe strony w zarządzaniu czasem - bariery osobiste w zarządzaniu czasem
- Planowanie, czyli kontrola nad wydarzeniami. Jak skutecznie planować krótko i długoterminowo**.**

3) Celem szkolenia jest zwiększenie efektywności realizacji zadań. Uświadomienie uczestnikom wiedzy dotyczącej obszaru planowania. Pokazanie korzyści z pracy harmonogramowej. Wdrożenie sposobów oszczędności czasu i energii. Nabycie umiejętności określania priorytetów.

4) Szkoleniem zostanie objętych ok. 69 pracowników Oddziału ZUS, podzielonych na 7 grup. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia ilości grup do 6.

5) Szkolenie zostanie przeprowadzone w **październiku** br.:

- w siedzibie Oddziału ZUS w Płocku, al. Jachowicza 1 lub al. Piłsudskiego 2b, - 3 grupy lub 2 grupy
- w siedzibie Inspektoratu ZUS w Ostrołęce, ul. dr A. Kuklińskiego 3, – 2 grupy
- w siedzibie Inspektoratu ZUS w Ciechanowie, ul. Rzeczkowska 8, – 2 grupy

Część 2: przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta

1) Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta w następującym zakresie tematycznym: „**Czynniki wpływające na satysfakcję i zadowolenie klientów**"

2) Program szkolenia winien zawierać co najmniej moduły:
- Typy i zachowania klientów
- Obsługa klienta oparta na standardach firmowych i osobistych
- Sposoby prowadzenia efektywnej rozmowy
- Stanowczo i uprzejmie – podstawowe zasady asertywnej komunikacji.
- Sytuacje kryzysowe – alternatywa dla niezadowolonych klientów
- Jak mierzyć i zarządzać satysfakcją klienta – metody badania **satysfakcji klientów**

3) Celem szkolenia jest zwiększenie kompetencji w zakresie komunikacji interpersonalnej, zapoznanie się z typami klientów. Poznanie dopasowanych do typu klienta sposobów obsługi. Zdobycie umiejętność budowania wizerunku firmy oraz uzyskanie wiedzy jak zarządzać emocjami, jak radzić sobie w kłopotliwych sytuacjach oraz jak asertywnie reagować na manipulacje.

4) Szkoleniem zostanie objętych ok 100 pracowników Oddziału ZUS, podzielonych na 8 grup.

5) Szkolenie zostanie przeprowadzone **w maju** br.:

- w siedzibie Oddziału ZUS w Płocku, al. Jachowicza 1 lub al. Piłsudskiego 2b, – 3 grupy
- w siedzibie Inspektoratu ZUS w Ostrołęce, ul. dr A. Kuklińskiego 3, – 2 grupy

- w siedzibie Inspektoratu ZUS w Ciechanowie, ul. Rzeczkowska 8, – 3 grupy

Część 3: przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta

1) Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta w następującym zakresie tematycznym: „**Obsługa klienta z niepełnosprawnością**”.

2) Program szkolenia winien zawierać co najmniej moduły:
   - Zrozumienie kwestii niepełnosprawności - kim jest osoba z niepełnosprawnością, jakie są rodzaje niepełnosprawności, jakie stereotypy kształtują naszą postawę wobec osób z niepełnosprawnością
   - Niepełnosprawny klient - uświadomienie różnic w obsłudze klienta wynikających z jego niepełnosprawności, trudności, jakich mogą doświadczać osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności podczas wizyty w placówce ZUS, sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach podczas obsługi klienta z niepełnosprawnością w zależności od rodzaju i jej stopnia
   - Jak pomagać klientowi z niepełnosprawnością - zrozumienie potrzeby profesjonalnej pomocy, techniki wsparcia i pomocy osób z niepełnosprawnością
   - Asertywność wobec osób z niepełnosprawnością
   - Komunikacja i savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnością - poznanie zasad profesjonalnej komunikacji i reguł grzeczności, jakie należy przestrzegać podczas obsługi osób z niepełnosprawnością uwzględniających rodzaj i stopień niepełnosprawności.

3) Celem szkolenia jest zwiększenie jakości obsługi klienta poprzez uwrażliwienie na indywidualne potrzeby wynikające z rodzaju niepełnosprawności oraz rozwój umiejętności komunikacji, reagowania w różnych sytuacjach w kontakcie z klientem z niepełnosprawnością. Uświadomienie różnic w obsłudze klienta wynikających z jego niepełnosprawności. Przełamanie obaw oraz mentalnych trudności w bezpośrednim kontakcie z osobą niepełnosprawną.

4) Szkoleniem zostanie objętych 30 pracowników Oddziału ZUS, podzielonych na 2 grupy.

5) Szkolenie zostanie przeprowadzone w **listopadzie** br.:

   - w siedzibie Oddziału ZUS w Płocku, al. Jachowicza 1 lub al. Piłsudskiego 2b, – 1 grupa
   - w siedzibie Inspektoratu ZUS w Ciechanowie, ul. Rzeczkowska 8, -1 grupa

Warunki realizacji zamówienia dla szkoleń:

1) Szkolenia winny odbywać się głównie w formie warsztatowej: 80% czasu – część warsztatowa – ćwiczenia aktywizujące uczestników, 20% czasu – część wykładowa – prezentacja treści teoretycznych.
2) Każda grupa szkoleniowa z części 1 i części 2 musi być objęta dwudniowymi zajęciami szkoleniowymi w łącznym wymiarze 16 godzin szkoleniowych. W każdym dniu zajęcia winny trwać 8 godzin szkoleniowych (1 godzina szkoleniowa wynosi 45 minut). Zajęcia dla każdej grupy winny rozpocząć się o godz. 8.00.
3) Każda grupa szkoleniowa z części 3 musi być objęta jednodniowymi zajęciami szkoleniowymi w wymiarze 6 godzin szkoleniowych (1 godzina szkoleniowa wynosi 45 minut). Zajęcia dla każdej grupy winny rozpocząć się o godz. 9.00.
4) Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany terminów poszczególnych grup szkoleniowych.
5) Zamawiający dopuszcza możliwość składania ofert częściowych, według wyboru Wykonawcy, na dowolną ilość części.
6) Wykonawca jest zobowiązany dołączyć do oferty szczegółowy program szkolenia w każdym zakresie tematycznym.
7) Program szkolenia powinien zawierać wszystkie wymienione moduły wraz ze wskazaniem formy ich prowadzenia, z krótkim opisem zagadnień poruszanych w danym module oraz czasem przeznaczonym na realizację danego modułu.
8) Wykonawca jest zobowiązany przedstawić szczegółowy harmonogram szkolenia z uwzględnieniem w każdym dniu szkolenia 2 przerw kawowych i jednej obiadowej.

Poczęstunek dla uczestników szkolenia zapewnia Zamawiający. Przerwy nie są wliczane do czasu trwania szkolenia.

9) Wykonawca skieruje do realizacji każdej z części zamówienia 1 trenera wskazanego w złożonym wraz z ofertą wykazie, który będzie uczestniczył w wykonywaniu zamówienia. W wyjątkowych przypadkach, niezależnych od Wykonawcy, za zgodą Zamawiającego, do przeprowadzenia szkolenia będzie mógł być skierowany inny trener, który posiada nie mniejsze doświadczenie niż trener wskazany w wykazie.
10) Wykonawca skieruje do realizacji każdej z części zamówienia 1 trenera, który posiada doświadczenie w przeprowadzaniu szkoleń związanych ze wskazanym obszarem tematycznym – co najmniej **150 godzin** szkoleniowych w okresie ostatnich 3 lat.
11) Wykonawca po zakończeniu szkolenia w każdej grupie jest obowiązany przeprowadzić z uczestnikami szkolenia „Ankiety oceny szkolenia". Wzór ankiety Zamawiający przekaże Wykonawcy drogą elektroniczną najpóźniej 3 dni przed planowanym terminem szkolenia.
12) Po zakończeniu szkolenia w każdej grupie Wykonawca przekaże Zamawiającemu podpisane przez uczestników listy obecności oraz ankiety oceny szkolenia.
13) W ciągu 10-ciu dni po wykonaniu usługi Wykonawca przekaże Zamawiającemu opracowany na podstawie informacji zawartych w ankietach - raport poszkoleniowy określający ocenę szkolenia przez uczestników oraz wnioski odnoszące się do dalszego rozwoju merytorycznego uczestników i ich umiejętności.
14) Wykonawca zapewni:
   a) urządzenia niezbędne do przeprowadzenia szkoleń, w szczególności flipcharty, markery, komputer przenośny, projektor multimedialny we własnym zakresie i na własny koszt,
   b) dla każdego uczestnika szkolenia materiały szkoleniowe w formie skryptu z zagadnieniami pomocniczymi przedstawionymi na szkoleniu. Dodatkowy egzemplarz materiału szkoleniowego Wykonawca dostarczy Zamawiającemu przed rozpoczęciem szkolenia,
   c) certyfikat ukończenia szkolenia. W tym celu Zamawiający dostarczy Wykonawcy drogą elektroniczną najpóźniej 3 dni przed planowanym terminem szkolenia listy uczestników szkolenia.
15) Zamawiający nie zapewnia trenerom zakwaterowania, zwrotu kosztów przejazdu i wyżywienia.
16) Zamawiający udostępni Wykonawcy nieodpłatnie sale szkoleniowe.