

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA pn.:

„Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim”

w ramach realizacji projektu pn. **„Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego”**, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.

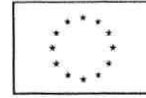
1. Ogólny zakres zamówienia:

Niniejsze zamówienie realizowane w ramach projektu pn. „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego” realizowanego przez Gminę Miasto Płock, w partnerstwie z Gminą Stara Białą, Miastem i Gminą Gąbin, Gminą Miasta Gostynia oraz Powiatem Gostynińskim. Głównym celem projektu jest modernizacja i podniesienie efektywności procesów świadczenia usług oraz poprawa jakości obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorców, w pięciu jednostkach samorządu terytorialnego z regionu płockiego i gostynińskiego. Dynamicznie zmieniający się zakres interakcji z interesariuszami urzędu wpływa na konieczność ciągłego podnoszenia kultury pracy i modyfikacji wcześniej stosowanych rozwiązań.

Usługa obejmuje realizację zadania polegającego na opracowaniu i wdrożeniu w Powiecie Gostynińskim standardów obsługi klienta i zarządzania satysfakcją, z wyszczególnieniem obsługi przedsiębiorcy i inwestora oraz standardów jakości dla poszczególnych obszarów funkcjonowania urzędu. Standardy wdrażane w ramach zadania będą dotyczyły m.in. obsługi osób niepełnosprawnych, wykluczonych/ zagrożonych wykluczeniem społecznym, obcokrajowców, w tym uchodźców, komunikacji wolnej od stereotypów płci i niedyskryminacji, etyki pracy, sprawnej obsługi przedsiębiorcy i inwestora, zasad równego dostępu do informacji. W ramach wykonania zamówienia wykonawca będzie zobowiązany do realizacji kluczowych zadań, w tym: identyfikacji klientów urzędu oraz ich potrzeb i oczekiwań, pilotażowych badań satysfakcji klientów, analizy usług świadczonych przez urząd, przeszkolenia pracowników, wskazania obszarów do doskonalenia w zakresie rozwoju e-urzędu, wypracowania nowoczesnych standardów obsługi klienta dostosowanych do katalogów usług, w tym w obszarze systemu kolejkowego oraz punktu potwierdzania profilu zaufanego.

2. Etap I: Przeprowadzenie diagnozy stanu faktycznego, definicji klientów urzędu i katalogów usług: czerwiec – lipiec 2017 r.

2.1. W celu rzetelnego rozpoznania rzeczywistego zakresu działalności Powiatu Gostynińskiego powinna zostać przeprowadzona identyfikacja klientów wewnętrznych



i zewnętrznych urzędu pod kątem wyodrębnienia indywidualnych klientów lub grupy klientów, przy zastosowaniu różnych kryteriów segmentacji.

2.2. W efekcie przeprowadzonej identyfikacji kierownicy i pracownicy powinni:

2.2.1. rozumieć charakterystykę obecnych i potencjalnych grup klientów oraz wiedzieć skąd czerpać aktualne i wiarygodne dane na ten temat (w tym: profile głównych grup klientów urzędu i ich charakterystyka, informacje jak grupy zostały po segmentowane i sklasyfikowane, optymalna częstotliwość i wiarygodność badań identyfikujących grupy klientów);

2.2.2. rozumieć korzyści z identyfikowania potrzeb i preferencji poszczególnych grup klientów urzędu (w tym: zapowiedź technik i podejść stosowanych w gromadzeniu danych o klientach, przykładowe możliwości doskonalenia obsługi klienta w oparciu o zidentyfikowane potrzeby klienta);

2.2.3. mieć świadomość szczególnych zadań związanych z identyfikacją trudno dostępnych i zagrożonych wykluczeniem klientów (w tym metody nawiązywania kontaktu i angażowania tych klientów, przykładowe dobre praktyki działań naprawczych w tym zakresie).

2.3. Do czynności Wykonawcy należeć będzie w szczególności:

2.3.1. Przedstawienia harmonogramu realizacji Etapu I wraz z opisem zaplanowanych do zastosowania metod, do akceptacji Zamawiającego

2.3.2. Przeprowadzenia badania „desk research” dokumentacji i procedur obowiązujących w Powiecie Gostynińskim oraz konsultacji z pracownikami Urzędu, w tym w szczególności:

a) przeprowadzenie analizy uwarunkowań i procedur związanych z obsługą klienta w Powiecie Gostynińskim,

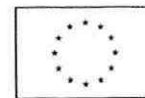
b) przeprowadzenie analizy uwarunkowań i procedur związanych z obsługą klienta, w tym analizy efektywności procesu obsługi z punktu widzenia czasu trwania procedur,

c) przeprowadzenie analizy najlepszych praktyk w obszarze procedur związanych z obsługą klienta w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców, w tym przeprowadzenie analizy stosowanych rozwiązań instytucjonalno-prawnych.

d) przygotowanie opisu zidentyfikowanych grup klientów;

2.3.3. opracowania analizy wyników przeprowadzonej diagnozy i przygotowanie raportu z badania, zawierającego min. ww. analizy;

2.3.4. Przedstawienie raportu na spotkaniu w siedzibie Zamawiającego w formie prezentacji multimedialnej, w terminie zaakceptowanym przez Zamawiającego;



2.3.5. Uzyskanie akceptacji Zamawiającego dla opracowanego raportu i złożenie go w 5 egzemplarzach papierowych w formacie A4 i w wersji elektronicznej w wersji cyfrowej na CD/ DVD (w formatach doc. i pdf.), tożsamej z wersją papierową.

3. Etap II: Dokonanie badania satysfakcji klientów: lipiec - sierpień 2017 r. w tym analiza wyników badań, zdefiniowanie obszarów do doskonalenia, w tym dla rozwoju e-urzędu.

3.1. Uzyskanie informacji zwrotnej od klientów urzędu na temat poziomu zadowolenia ze świadczonych usług oraz potrzeb i oczekiwań klientów, w celu uzyskania podstaw do planowania działań doskonalących pracę urzędu.

3.2. Wielkość próby badawczej powinna wynosić co najmniej 120 respondentów. Wykonawca powinien uwzględnić w badaniu taką liczbę klientów urzędu, aby uzyskać jak najbardziej precyzyjne wyniki. Struktura przebadanych osób powinna odzwierciedlać strukturę wszystkich klientów urzędu oraz cele i założenia projektu, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorców i inwestorów.

3.3. Wykonawca w ramach Etapu II dokona badań satysfakcji klienta, w celu uzyskania danych porównawczych do zweryfikowania efektywności realizowanych działań w ramach Etapów III-V. I badanie odbędzie się w miesiącach czerwiec - lipiec 2017 r., drugie badanie odbędzie się w miesiącach maj - kwiecień 2018 r. w ramach Etapu V.

3.4. Do czynności Wykonawcy należeć będzie w szczególności:

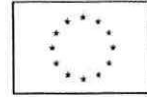
3.4.1. Przedstawienie do akceptacji Zamawiającego harmonogramu realizacji Etapu II z opisem warunków przeprowadzenia wyboru metodyki badania satysfakcji klienta oraz opisem próby badawczej respondentów pod kątem liczebności, reprezentacji poszczególnych grup klientów urzędu, zaproponowanych metod badawczych i form kontaktu z klientem, jak również terminu badania.

3.4.2. Opracowanie wytycznych dla badania satysfakcji klienta, w tym rekomendowanej metodyki i narzędzi do prowadzenia badań dla urzędu. Opracowanie będzie stanowiło podstawę dla badań replikowanych przez urząd w kolejnych latach.

3.4.3. Przeprowadzenie badań satysfakcji klienta w urzędzie (grupa badawcza: minimum 120 respondentów) zgodnie z zaakceptowaną metodyką, przy użyciu narzędzi badawczych odpowiednio dobranych do celu badania i specyfiki klientów urzędu, we współpracy z wyznaczonymi do tego zadania pracownikami urzędu.

3.4.4. Przeprowadzenie analizy obszarów do doskonalenia w zakresie świadczenia elektronicznych usług publicznych.

3.4.5. Przedstawienie raportu z przeprowadzonych badań i analiz na spotkaniu w siedzibie Zamawiającego w formie prezentacji multimedialnej.



3.4.6. Uzyskanie akceptacji Zamawiającego dla opracowanego raportu i złożenie go w 5 egzemplarzach papierowych w formacie A4 i w wersji elektronicznej w wersji cyfrowej na CD/ DVD (w formatach doc. i pdf.), tożsamej z wersją papierową.

4. Etap III: Opracowanie standardów obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów: sierpień - październik 2017 r.

4.1. Opracowanie i wydanie standardów obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów, zbioru dobrych praktyk będących zapisem doświadczeń zebranych w zadaniu, w tym najciekawszych rozwiązań zidentyfikowanych w czasie projektu bądź będących następstwem działań prowadzonych w projekcie oraz dystrybucji publikacji.

4.2. Do czynności Wykonawcy należeć będzie w szczególności:

4.2.1. Przedstawienie do akceptacji Zamawiającego harmonogramu realizacji Etapu III z opisem planowanych do zastosowania metod oraz rozdziałów dokumentu, opisanego w pkt 4.2.4.

4.2.2. Przedstawienie do akceptacji Zamawiającego opracowanego katalogu standardów obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów na podstawie analizy wyników badań i analizy najlepszych praktyk.

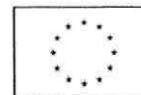
4.2.3. Przedstawienie projektu dokumentu obejmującego opracowane standardy obsługi klienta na spotkaniu w siedzibie Zamawiającego w formie prezentacji multimedialnej. Uzyskanie akceptacji Zamawiającego dla opracowanego zbioru standardów.

4.2.4. Publikacja zaakceptowanego przez Zamawiającego zbioru standardów obsługi klienta w atrakcyjnej formie graficznej w ilości 5 egzemplarzy papierowych w formacie A4 i w wersji cyfrowej na CD/ DVD (w formatach doc. i pdf.), tożsamej z wersją papierową.

5. Etap IV: Przeprowadzenie szkoleń dla pracowników Powiatu Gostynińskiego (październik 2017 – marzec 2018 r.):

5.1. Szkolenia warsztatowe z zakresu nowoczesnych standardów obsługi klienta, które umożliwią zapoznanie pracowników z zagadnieniami i przetrenowanie umiejętności związanych z profesjonalną obsługą klienta, z punktu widzenia specyfiki obsługi klienta urzędu.

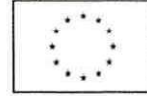
5.2. Zakres zamówienia obejmuje realizację następujących szkoleń:



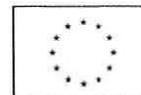
| L.P. | Tytuł szkolenia | Liczba uczestników | Liczba grup | Czas trwania w godzinach zegarowych |
|------|---|--------------------|-------------|-------------------------------------|
| 1 | Zarządzanie satysfakcją, w tym m.in. oczekiwanie i percepcja klienta, zadowolenie klienta, mierzenie zadowolenia klienta | 5 | 1 | Minimum 6 |
| 2 | Zarządzanie jakością w jednostce samorządu terytorialnego, dla kadry zarządzającej/kierowniczej, w tym m.in. usprawnienie przepływu informacji, zwiększenie zaufania klienta, sprawność obsługi, optymalizacja kosztów funkcjonowania | 5 | 1 | Minimum 6 |
| 3 | Komunikacja z klientem, w tym obsługa klienta trudnego, w tym obsługa klienta trudnego (m.in. identyfikacja typu osobowości klienta, budowanie relacji, asertywność, radzenie sobie z niezadowolonym klientem) | 9 | 1 | Minimum 6 |
| 4 | Komunikacja interpersonalna, w tym m.in. przekazywanie informacji, style komunikacji, argumentowanie, świadome słuchanie, autoprezentacja | 9 | 1 | Minimum 6 |

5.3. Warunki ogólne realizacji Etapu IV:

- 5.3.1.** Niezależnie od tematyki szkolenia przekazywana wiedza ma na celu modernizację i podniesienie efektywności procesów świadczenia usług oraz poprawę jakości obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorców, w Powiecie Gostyńskim.
- 5.3.2.** W szkoleniach będą uczestniczyli przede wszystkim pracownicy mający bezpośredni kontakt z klientem, w tym przedsiębiorcą i inwestorem. Rekrutację tych pracowników przeprowadził Powiat Gostyński.
- 5.3.3.** Wykonawca zapewni prowadzenie szkoleń przez wykwalifikowanych trenerów, odpowiednio do zakresu każdego ze szkoleń. Zamawiający nie definiuje liczby trenerów, którzy będą prowadzili wszystkie szkolenia objęte zamówieniem. Wykonawca do prowadzenia każdego ze szkoleń zapewni trenera spełniającego wymagania objęte niniejszym zapytaniem. W celu potwierdzenia doświadczenia zawodowego, Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania CV trenera/trenerów prowadzących szkolenia przed przeprowadzeniem szkoleń.
- 5.3.4.** Szkolenia będą odbywały się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Gostyninie, w sali zapewnionej przez Zamawiającego.



- 5.3.5.** Po szkoleniu każdy z uczestników otrzyma zaświadczenie/certyfikat potwierdzające ukończenie szkolenia wraz z opisem programu szkolenia, wydane przez uprawnione instytucje/osoby.
- 5.3.6.** Po zakończeniu szkolenia Wykonawca dostarcza Zamawiającemu dokumentację szkolenia: dokumenty potwierdzające odbycie danego szkolenia przez uczestników (listy obecności, zaświadczenia/ certyfikaty o ukończeniu szkolenia), wypełnione przez uczestników szkoleń testy wiedzy i kompetencji ex-ante i ex-post wraz z analizą porównawczą, ankiety oceniające szkolenie wypełnione anonimowo przez wszystkich uczestników, wraz ze zbiorczą analizą ankiet. Wzory ww. dokumentów zostaną przedstawione Zamawiającemu do akceptacji.
- 5.3.7.** Terminy i godziny realizacji szkoleń zostaną przedstawione przez Wykonawcę do akceptacji Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji szkoleń w takich terminach, które nie kolidują z zachowaniem ciągłości pracy w komórkach organizacyjnych uczestniczących w szkoleniach.
- 5.3.8.** Szkolenia muszą się odbywać w godzinach pracy Urzędu (08.00-15.00). Jedno szkolenie (dla jednej grupy) musi trwać minimum 6 godzin zegarowych, maksimum 8 godzin zegarowych.
- 5.3.9.** W ramach każdego szkolenia, w miejscu szkolenia, dla każdej grupy, wykonawca zapewni obsługę cateringową, w tym:
- Zapewnienie serwisu kawowego w systemie ciągłym dla uczestników/uczestniczek szkolenia.
Serwis kawowy składa się z:
 - ✓ kawa, herbata, mleko, cukier, cytryna–bez ograniczeń,
 - ✓ woda mineralna gazowana i niegazowana po ½ l./na osobę,
 - ✓ ciastka lub ciasto - różne rodzaje po 150 g/na osobę,
 - Zapewnienie ciepłego obiadu dla uczestników/uczestniczek szkolenia według poniższej gramatury posiłków na osobę:
 - ✓ mięso/ ryba, 200g
 - ✓ Surówka 120 g
 - ✓ Dodatki skrobiowe 150 g
- 5.3.10.** Obsługa cateringowa może się odbywać wyłącznie przy użyciu produktów spełniających normy jakości produktów spożywczych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi w tym zakresie. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawnych i sanitarnych w zakresie przechowywania artykułów spożywczych, przygotowywania i podawania posiłków. W ramach



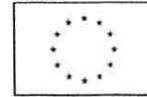
obsługi cateringowej nie dopuszcza się użycia naczyń i sztućców plastikowych/papierowych.

5.4. Do czynności Wykonawcy należeć będzie w szczególności:

- 5.4.1. Opracowanie programu szkolenia oraz uzyskanie akceptacji Zamawiającego dla tych dokumentów. Wykonawca zapewni podczas szkoleń różnorodne metody i techniki dydaktyczne, w szczególności aktywizujące uczestników szkolenia.
- 5.4.2. Opracowanie, zgodnie z zaakceptowanym sylabusem materiałów szkoleniowych, w tym konspektu dla uczestników oraz prezentacji multimedialnej do wyświetlania w trakcie szkolenia. Wykonawca prześle Zamawiającemu egzemplarz pokazowy materiałów w terminie co najmniej 7 dni przed terminem szkolenia, w celu uzyskania akceptacji Zamawiającego do ww. materiałów.
- 5.4.3. Powielenie materiałów szkoleniowych w liczbie egzemplarzy odpowiadającej liczbie uczestników i rozdystrybuowanie pomiędzy uczestników szkoleń. Materiały muszą zostać przygotowane w sposób estetyczny i nie wzbudzający wątpliwości co do wartości merytorycznych prezentowanych w nich treści.
- 5.4.4. Przygotowanie harmonogramu szkoleń z uwzględnieniem terminów, osób prowadzących szkolenia wraz z opisem profilu zawodowego.
- 5.4.5. Realizacja sesji szkoleniowych zgodnie z zaakceptowanymi materiałami tj. programem, sylabusem, harmonogramem szkoleń.

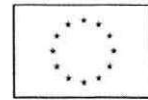
6. Etap V: Dokonanie wdrożenia opracowanych standardów - październik 2017 r. - sierpień 2018r.

- 6.1. Efektem końcowym etapu będzie wydanie wytycznych w zakresie doskonalenia usług administracji w oparciu o zarządzanie satysfakcją klienta na podstawie doświadczeń zebranych w projekcie, wzbogaconych o identyfikację ograniczeń formalno – prawnych występujących przy wdrażaniu zarządzania bazującego na zarządzaniu satysfakcją klienta zidentyfikowanego w czasie projektu i wypracowanie propozycji rozwiązań mogących niwelować te ograniczenia.
- 6.2. Realizacja etapu opierać się będzie na efektach realizacji poprzednich etapów, w tym monitorowaniu ich poprawności i skuteczności.
- 6.3. Kluczowym elementem etapu będzie przeprowadzenie badania satysfakcji klientów, które dostarczy danych porównawczych w stosunku do efektów realizacji Etapu II.
- 6.4. Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego harmonogram realizacji Etapu V, z uwzględnieniem metodologii wdrożenia opracowanych standardów, z opisem warunków przeprowadzenia wyboru metodyki badania satysfakcji klienta oraz opisem próby badawczej respondentów pod kątem liczebności, reprezentacji poszczególnych grup klientów urzędu, zaproponowanych metod badawczych i form kontaktu z klientem, jak również terminu badania.
- 6.5. **Do czynności Wykonawcy w zakresie badania satysfakcji klienta należeć będzie w szczególności:**



- 6.5.1. Uzyskanie informacji zwrotnej od klientów urzędu na temat poziomu zadowolenia ze świadczonych usług oraz potrzeb i oczekiwań klientów.
 - 6.5.2. Wielkość próby badawczej powinna wynosić co najmniej 120 respondentów. Wykonawca powinien uwzględnić w badaniu taką liczbę klientów urzędu, aby uzyskać jak najbardziej precyzyjne wyniki. Struktura przebadanych osób powinna odzwierciedlać strukturę wszystkich klientów urzędu oraz cele i założenia projektu, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorców i inwestorów.
 - 6.5.3. Dostosowanie opracowanych w ramach Etapu II wytycznych dla badania satysfakcji klienta do aktualnych potrzeb i wniosków wypracowanych w efekcie realizacji zamówienia. Opracowanie będzie stanowiło podstawę dla badań replikowanych przez urząd w kolejnych latach.
 - 6.5.4. Przeprowadzenie badań satysfakcji klienta w urzędzie (grupa badawcza: minimum 120 respondentów) zgodnie z zaakceptowaną metodyką, przy użyciu narzędzi badawczych odpowiednio dobranych do celu badania i specyfiki klientów urzędu, we współpracy z wyznaczonymi do tego zadania pracownikami urzędu.
 - 6.5.5. Przeprowadzenie analizy obszarów do doskonalenia w zakresie świadczenia elektronicznych usług publicznych.
 - 6.5.6. Przedstawienie raportu z przeprowadzonych badań i analiz na spotkaniu w siedzibie Zamawiającego w formie prezentacji multimedialnej
 - 6.5.7. Uzyskanie akceptacji Zamawiającego dla opracowanego raportu i złożenie go w 5 egzemplarzach papierowych w formacie A4 i w wersji elektronicznej w wersji cyfrowej na CD/ DVD (w formatach doc. i pdf.), tożsamej z wersją papierową.
- 6.6. Do czynności Wykonawcy w zakresie opracowania wytycznych należeć będzie w szczególności:**
- 6.6.1. Szczegółowe uzgodnienie z Zamawiającym zawartości wytycznych. Przedstawiając Zamawiającemu propozycję rozdziałów wytycznych, Wykonawca uwzględni całość prac wykonanych w ramach realizacji niniejszej usługi.
 - 6.6.2. Opracowanie wytycznych.
 - 6.6.3. Uzyskanie akceptacji Zamawiającego dla projektu zbioru.
 - 6.6.4. Publikacja i dostarczenie do Zamawiającego zaakceptowanego przez Zamawiającego zbioru w atrakcyjnej formie graficznej w ilości 5 egzemplarzy papierowych w formacie A4 i w wersji cyfrowej na CD/ DVD (w formatach doc. i pdf.), tożsamej z wersją papierową.
 - 6.6.5. Realizacja etapu V musi zakończyć się przyjęciem do stosowania opracowanych standardów obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Urzędzie Miasta Płocka, w formie uzgodnionej z Zamawiającym i zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa i wytycznymi regulującymi funkcjonowanie Urzędu Miasta Płocka.

7. Etap VI: Przeprowadzenie seminarium dla kadry zarządzającej i kierowniczej w zakresie



monitorowania i ewaluacji wdrażania opracowanych standardów – III kwartał 2018 r

7.1. W celu podsumowania przebiegu projektu i zaprezentowania jego rezultatów, a także celem podniesienia świadomości pracowników w zakresie tematyki osiągnięć projektu. Zaprezentowane zostaną efekty realizacji projektu w podziale na poszczególne zadania.

7.2. Do czynności Wykonawcy należeć będzie w szczególności:

7.2.1. Zapewnienie opieki merytorycznej i organizacyjnej nad przygotowaniem seminarium, w tym przygotowanie i przedstawienie do akceptacji Zamawiającego terminu i programu seminarium.

7.2.2. Przygotowanie materiałów dydaktycznych na potrzeby seminarium.

7.2.3. Realizacja seminarium w siedzibie Zamawiającego zgodnie z zaakceptowanymi materiałami dydaktycznymi.

7.2.4. Seminarium będzie trwało maksymalnie 3 godziny zegarowe. Seminarium zostanie zrealizowane w terminie zaakceptowanym przez Zamawiającego.

8. Ogólne wytyczne realizacji zamówienia. Do czynności Wykonawcy należeć będzie w szczególności:

8.1. Wykonywanie umowy w zgodzie z wytycznymi dla Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, zapisami umowy o dofinansowanie projektu oraz interesem Zamawiającego.

8.2. Przy realizacji zamówienia wykonawca będzie zobowiązany do wykorzystania (w tym oceny przydatności w kontekście realizowanego zamówienia) pozytywnie zwalidowanych standardów obsługi klienta w ramach zrealizowanych projektów dofinansowanych ze środków Unii Europejskiej, w tym systemowych.

8.3. Umieszczanie obowiązujących logotypów na wszystkich dokumentach dotyczących realizacji zamówienia, zgodnie z zasadami promocji i informacji POWER 2014-2020, dostępnymi na stronie [www: https://www.power.gov.pl/strony/o-programie/promocja/zasady-promocji-i-oznakowania-projektow/](https://www.power.gov.pl/strony/o-programie/promocja/zasady-promocji-i-oznakowania-projektow/)

8.4. Współpraca z wyznaczonymi przedstawicielami Zamawiającego w zakresie wykonywania przedmiotu zamówienia: w sprawach merytorycznych oraz dotyczących kwestii odbioru wykonanych prac i rozliczeń.

8.5. Osiągnięcie wskaźników realizacji projektu przypisanych do realizacji zadania polegającego na wdrożeniu rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim.

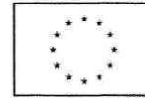
8.6. Utrzymywanie bieżącego kontaktu z Zamawiającym przez osoby do tego wyznaczone po stronie Wykonawcy, w tym uczestnictwo w spotkaniach (a w zależności od potrzeb także prowadzenie ich) w siedzibie Zamawiającego, niezbędnych dla prawidłowej realizacji zamówienia. Potrzebę organizacji spotkań nie wskazanych w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia może zgłaszać zarówno Zamawiający, jak i Wykonawca. Termin realizacji każdego ze spotkań w ramach projektu musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego.

8.7. Przestrzeganie zasady równości szans i niedyskryminacji oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w trakcie realizacji zamówienia.

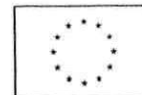


Fundusze
Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



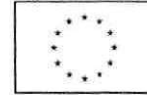
9. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji niniejszego zamówienia w terminie do dnia **7.09.2018 roku**.
10. Zamawiający dopuszcza zmianę terminów wykonania poszczególnych etapów opisanych w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia. Ww. zmiana musi być korzystna dla Zamawiającego i uzasadniona pod kątem merytorycznym w stosunku do celów i założeń projektu. Zamawiający nie dopuszcza wydłużenia terminu, o którym mowa w pkt 9.



WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

O udzielenie zamówienia publicznego mogą ubiegać się wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu i spełniają następujące warunki udziału w postępowaniu w zakresie:

1. uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów (*Zamawiający nie określa wymagań w tym zakresie*),
2. sytuacji ekonomicznej lub finansowej (*Zamawiający nie określa wymagań w tym zakresie*),
3. **wiedzy, doświadczenia:** Wykonawca wykonał w okresie ostatnich trzech lat przed upływem składnia ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie – co najmniej:
 - a. co najmniej 1 usługę badania satysfakcji klientów o wartości nie mniejszej niż 30.000,00 zł brutto
 - lub**
 - b. co najmniej 1 usługę doradczą z zakresu optymalizacji procesów obsługi klienta, obejmującej identyfikację klientów i opracowanie kart usług, o wartości nie mniejszej niż 30.000,00 zł brutto
4. **dysponowania osobami** zdolnymi do wykonania zamówienia, **w tym:**
 - a. co najmniej 1 osobą, która będzie kierowała pracami wykonawcy, która w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert zrealizowała nie mniej niż 2 usługi doradcze z zakresu badania satysfakcji klienta lub zarządzania jakością, przy czym co najmniej jedna z tych usług została zrealizowana w jednej lub większej liczbie jednostek sektora finansów publicznych.
 - b. minimum 1 osobą, która będzie pełnić funkcję trenera w zakresie realizacji Etapu IV zawartego w opisie przedmiotu zamówienia, która w okresie ostatnich 3 lat przez upływem terminu składania ofert osobiście przeprowadziła łącznie min. 6 szkoleń dla kadry pracowniczej lub kierowniczej podmiotów administracji publicznej bądź podmiotów gospodarczych, obejmujących tematykę w zakresie komunikacji z klientem lub komunikacji interpersonalnej;
 - c. minimum 1 osobą, która będzie pełnić funkcję trenera w zakresie realizacji Etapu IV zawartego w opisie przedmiotu zamówienia, która w okresie ostatnich 3 lat przez upływem terminu składania ofert osobiście przeprowadziła łącznie min. 6 szkoleń dla kadry pracowniczej lub kierowniczej podmiotów administracji publicznej bądź podmiotów gospodarczych, obejmujących tematykę w zakresie zarządzania satysfakcją klienta lub zarządzania jakością.
 - d. minimum 1 osobą, która będzie odpowiedzialna za opracowanie merytoryczne standardów obsługi klienta/inwestora i monitorowania satysfakcji klientów w ramach Etapu III zawartego w opisie przedmiotu zamówienia, która posiada doświadczenie w przygotowywaniu nie mniej niż 2 dokumentów tego typu, tj. dokumentów obejmujących zbiór dobrych praktyk lub wytycznych w zakresie funkcjonowania jednostki sektora finansów publicznych.



Zamawiający dopuszcza przedstawienie tej samej osoby do pełnienia więcej niż jednej z wyżej wymienionych funkcji.

WYKAZ OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

1. W celu oceny spełnienia przez Wykonawcę warunku posiadania wiedzy i doświadczenia – wykaz usług wykonanych w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dokumentów potwierdzających, czy zostały one wykonane lub są wykonywane należycie.
2. W celu oceny spełnienia przez Wykonawcę warunku dysponowania osobami – wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.

KRYTERIA WYBORU OFERTY

Przy wyborze oferty zamawiający będzie kierował się kryteriami:

- **Cena brutto:** (70%) = max 70 pkt.
(cena brutto proporcjonalnie za poszczególne etapy oraz cena całościowa)
- **Kwalifikacje zawodowe** w realizacji usług tożsamy do przedmiotu niniejszego zamówienia (poświadczone CV kadry, którymi dysponuje Wykonawca) – (30%) = max 30 pkt.

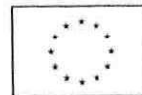
Sposób przyznania punktacji:

1. Kryterium „Cena brutto” – 70 % (max. 70 pkt.)

Punkty będą przyznawane według poniższego wzoru:

$$\text{liczba punktów} = \frac{\text{najniższa cena}}{\text{cena oferty ocenianej}} \times 70 \text{ pkt.} = \dots \text{ pkt.}$$

2. Kryterium „Kwalifikacje zawodowe” – K– 30 % (max. 30 pkt.) - będzie rozpatrywane na podstawie wskazanej w ofercie liczby usług badania satysfakcji klientów i/lub usług



doradczych z zakresu optymalizacji procesów obsługi klienta, obejmujących identyfikację klientów i opracowanie kart usług.

Waga punktowa:

- Za wskazanie 1 usługi dla kryterium kwalifikacje zawodowe – 10 pkt
 - Za wskazanie od 2 do 3 usług kryterium kwalifikacje zawodowe – 20 pkt
 - Za wskazanie 4 i więcej usług kryterium kwalifikacje zawodowe – 30 pkt
- W kryterium można uzyskać max. **30 pkt.**

$$\text{liczba punktów} = \frac{\text{Liczba pkt oferty ocenianej}}{30} \times 30 \text{ pkt.} = \dots \text{ pkt.}$$

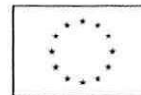
Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą ilością punktów, stanowiących sumę punktów przyznanych w każdym kryterium z uwzględnieniem wagi procentowej danego kryterium, obliczonych wg wzoru:

$$P = C + K$$

gdzie:

- C – liczba punktów przyznana ofercie ocenianej w kryterium „Cena”,
- K – liczba punktów przyznana ofercie ocenianej w kryterium „Kwalifikacje zawodowe”,
- P – łączna liczba punktów przyznana ofercie ocenianej.

STAROSTA GOSTYNIŃSKI
Tomasz Matuszewski



FORMULARZ OFERTY

| | |
|--|---|
| Przedmiot zamówienia | „Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim” w ramach realizacji projektu pn. „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.” |
| Zamawiający | Powiat Gostyniński ul. R. Dmowskiego 13 09-500 Gostynin |
| Wykonawca (Nazwa, adres, telefon, KRS, NIP) e-mail |@..... |
| Cena oferowana brutto za poszczególne etapy | ETAP I:zł ETAP II:zł ETAP III:zł ETAP IV:zł ETAP V:zł ETAP VI:zł |
| Całkowita cena oferowana brutto za realizację zamówienia | zł |

Oferujemy wykonanie zamówienia, zgodnie z **opisem przedmiotu zamówienia**.

Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z opisem przedmiotu zamówienia oraz zdobyliśmy konieczne informacje do przygotowania oferty.

Oświadczamy, że zobowiązujemy się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy na warunkach określonych we wzorze umowy, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

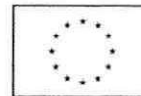
data

.....

data, podpis osób uprawnionych do reprezentacji Wykonawc

STAROSTA GOSTYNIŃSKI

Tomasz Matuszewski



WYKAZ KWALIKACJI ZAWODOWYCH

miejsowość.....dnia.....r.

Nazwa wykonawcy.....

Adres wykonawcy

Telefon Fax

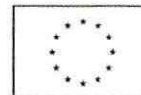
Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego do 30 000 euro na: „Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim” w ramach realizacji projektu pn. „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020”.

| Lp. | Nazwa usługi (w tym opis odpowiadają wymogom warunku udziału) | Nazwa zleceniodawcy (adres ,telefon) | Całkowita wartość (brutto) | Termin realizacji (od.....do.....) |
|-----|---|--------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |

data , podpis osób uprawnionych do reprezentacji Wykonawcy

.....

STAROSTA GOSTYNIŃSKI



WYKAZ OSÓB

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego do 30 000 euro na „Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim” w ramach realizacji projektu pn. „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020”.

Nazwa Wykonawcy

Numer tel./fax

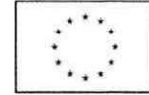
| I.p. | Nazwisko i imię | Zakres czynności wykonywanych w ramach zamówienia (w oparciu o funkcje, jakie mają pełnić wskazane osoby, opisane w warunkach udziału w postępowaniu) | Doświadczenie zawodowe (wskazać – z podaniem odbiorców – ilość lat doświadczenia w realizacji wymaganych czynności i/lub wymaganą liczbę szkoleń ze wskazaniem tematyki i/lub wymaganą liczbę dokumentów ze wskazaniem nazwy/ tematyki) | Informacja o podstawie do dysponowania osobami (np. umowa o pracę, umowa o dzieło, itp. osobiście) |
|------|-----------------|---|---|--|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| ... | | | | |

data , podpis osób uprawnionych do reprezentacji Wykonawcy

.....

STAROSTA GOSTYNIŃSKI

Tomasz Matuszowski



UMOWA NRz dnia

na „**Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim**”

zawarta pomiędzy

Powiatem Gostynińskim, z siedzibą przy ul. R. Dmowskiego 13, 09-500 Gostynin, postępującym się numerem NIP: 9710658050, REGON: 611016100

zwanym dalej „Zamawiającym”,

reprezentowanym przez:

Tomasza Matuszewskiego- Starostę Gostynińskiego

Jana Kazimierza Krzewickiego- Wicestarostę Gostynińskiego

przy kontrasygnacie

Elżbiety Kijek – Skarbnika Powiatu Gostynińskiego

a

....., z siedzibą przy, postępującym się numerem NIP:....., REGON:.....

zwanym dalej „Wykonawcą”,

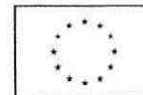
reprezentowanym przez:

.....

§1

PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem umowy jest realizacja usługi pn. „**Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Urzędzie Powiecie Gostynińskim**” w ramach realizacji projektu pn. „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego**”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020. Szczegółowy opis przedmiotu umowy określa załącznik nr 1 do umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji umowy zgodnie ze złożoną ofertą.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany osób wskazanych w ofercie w celu realizacji niniejszej umowy wyłącznie w uzasadnionych przypadkach, za uprzednią zgodą Zamawiającego wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności.
4. Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę określoną w pkt 3 pod warunkiem, że wskazana przez Wykonawcę nowa osoba będzie spełniała warunki określone w Opisie Przedmiotu Zamówienia oraz będzie dysponowała podobnym lub większym doświadczeniem niż osoba pierwotnie wskazana w ofercie.
5. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę oraz doświadczenie do realizacji przedmiotu umowy i zobowiązuje się wykonać go z należytą starannością, przyjmując na siebie odpowiedzialność za poprawność techniczną, merytoryczną, organizacyjną przedmiotu umowy.
6. Wykonawca zobowiązany jest do współpracy z przedstawicielami Zamawiającego w zakresie wykonywania przedmiotu niniejszej umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się dokonać wszelkich koniecznych dla realizacji przedmiotu umowy uzgodnień i spełnić wszelkie wymagania związane z umową.
8. W przypadku konieczności zmiany osoby wskazanej w ofercie wykonawcy do realizacji niniejszego zamówienia w określonym w ofercie zakresie, Wykonawca zapewni osoby posiadające kwalifikacje



- i doświadczenie nie mniejsze niż określone w warunkach udziału w zamówieniu i złożonej ofercie i uzyska akceptację tych osób przez Zamawiającego.
9. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia każdorazowo pełnej informacji na temat stanu realizacji przedmiotu umowy.
 10. Niezwłocznie po podpisaniu umowy Zamawiający wyznaczy osoby do kontaktu z Wykonawcą w sprawie realizacji przedmiotu umowy, w tym odbioru prac.
 11. Wykonawca ponadto zobowiązuje się do przestrzegania norm i przepisów związanych z wykonywaniem przedmiotu niniejszej umowy.
 12. Zamawiający zastrzega sobie prawo uczestniczenia we wszystkich czynnościach dokonywanych przez Wykonawcę.
 13. Wykonawca jest w pełni odpowiedzialny za jakość swoich prac i za zastosowany w powyższym zakresie system jakości. Zastosowanie lub niezastosowanie przez Zamawiającego jakichkolwiek środków kontrolnych w żaden sposób nie zwalnia Wykonawcy od takiej odpowiedzialności.
 14. Zamawiający zobowiązuje się do udzielania wszelkich informacji niezbędnych do realizacji niniejszego Zamówienia przez Wykonawcę, w tym do udostępniania dokumentacji, o ile ww. informacje lub dokumenty nie będą zastrzeżone na podstawie odrębnych regulacji.
 15. Zamawiający nie będzie ponosić żadnej odpowiedzialności z tytułu naruszenia przez Wykonawcę praw na dobrach niematerialnych przysługujących osobom trzecim, w tym patentów i praw autorskich.
 16. O ile naruszone zostaną prawa osób trzecich w zakresie opisanym w ust. 14, a osoba której dobra zostały naruszone zwróci się do Zamawiającego o zadośćuczynienie, Wykonawca zobowiązany jest przejąć wszelkie formalności związane z żądaniami tej osoby i całkowicie uwolnić Zamawiającego od jakichkolwiek działań i odpowiedzialności w tego tytułu.
 17. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 922, z późn. zm.), w związku z wykonywaniem przedmiotu niniejszej umowy.
 18. W przypadku zaistnienia takiej konieczności Zamawiający umocuje Wykonawcę do powierzania danych osobowych uczestników szkoleń niezbędnych do wykonania przedmiotu umowy za pomocą odrębnej umowy.

§2

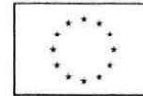
TERMIN REALIZACJI

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji niniejszego zamówienia w terminie do dnia 31 października 2018 roku.
2. Wykonawca ma obowiązek niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego o wystąpieniu jakichkolwiek zagrożeń mających wpływ na realizację przedmiotu umowy.
3. Zamawiający dopuszcza zmianę terminów wykonania poszczególnych etapów realizacji zamówienia, opisanych w załączniku nr 1. Ww. zmiana musi być korzystna dla Zamawiającego i uzasadniona pod kątem merytorycznym w stosunku do celów i założeń projektu. Zamawiający nie dopuszcza możliwości wydłużenia terminu, o którym mowa w pkt 1. Wszelkie zmiany związane z terminem realizacji niniejszej umowy wymagają formy aneksu do umowy.
4. Opóźnienie w stosunku do terminów powstałe z winy Wykonawcy, Wykonawca ma obowiązek nadrobić przez podjęcie odpowiednich środków zaradczych.

§3

WYMAGANIA DOTYCZĄCE PODWYKONAWSTWA

1. W przypadku, gdy przedmiot umowy realizowany jest przy pomocy podwykonawców, Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za usługę przez nich wykonaną jak za działanie własne.



2. Zlecenie wykonania części usługi podwykonawcom nie zmienia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonanie tej części usługi. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, uchybienia i zaniedbania podwykonawców i ich pracowników w takim samym stopniu, jakby to były działania, uchybienia lub zaniedbania jego własnych pracowników.
3. W przypadku podwykonawstwa, do każdego rozliczenia, Wykonawca przedłoży dokument potwierdzający dokonanie rozliczenia z podwykonawcami.

§4

ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od daty ujawnienia jednej z niżej wymienionych okoliczności:
 - a) wystąpienie istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy;
 - b) Wykonawca nie rozpoczął realizacji umowy w terminie uzgodnionym w harmonogramie realizacji przedmiotu umowy;
 - c) w przypadku rozwiązania umowy o dofinansowanie realizacji projektu;
 - d) w przypadku ujawnienia trzech przypadków braku realizacji przez Wykonawcę zadań wchodzących w skład przedmiotu umowy lub ich realizacji w sposób nieterminowy lub nienależyty.
2. W przypadku odstąpienia od umowy na podstawie przesłanek określonych w pkt a) i c) powyżej, Wykonawca może zażądać zapłaty wynagrodzenia odpowiedniego w stosunku do części faktycznie wykonanej umowy. W przypadkach określonych w pkt. „b” i „d” Wykonawca nie będzie uprawniony do otrzymania wynagrodzenia.

§5

PRZYJĘCIE PRAC I USUWANIE USTEREK

1. Prace Wykonawcy będą przyjęte przez Zamawiającego, kiedy zostaną one ukończone zgodnie z umową, zostaną usunięte wady i usterki przez Wykonawcę oraz kiedy zostanie podpisany Protokół Odbioru tych prac przez Zamawiającego oraz dostarczona Zamawiającemu sprawdzona przez niego pełna dokumentacja wymagana postanowieniami niniejszej umowy.
2. Zamawiający ma prawo zgłosić swoje uwagi do dokumentacji, o której mowa powyżej, w ciągu 7 dni od daty ich przedłożenia Zamawiającemu. Uwagi muszą być uwzględnione przez Wykonawcę oraz natychmiastowo poprawione w ciągu 5 dni od otrzymania informacji o uwagach Zamawiającego.
3. Jeżeli Wykonawca udowodni, że usterki powstały z przyczyn od niego niezależnych, wówczas przystąpi do ich usunięcia na oddzielnie uzgodnionych warunkach.
4. W przypadku nie naprawienia usterek lub nieprawidłowości w ustalonym terminie, Zamawiający ma prawo do żądania naprawy szkód wynikłych z tego powodu na koszt Wykonawcy.

§6

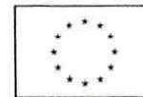
CENA I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Cena Umowna brutto wynosi: PLN (słownie:.....) za wykonywanie całego przedmiotu niniejszej umowy. Wynagrodzenie jest współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.
2. Wynagrodzenie ryczałtowe nie ulega zmianie w przypadku przedłużenia terminu realizacji przedmiotu umowy.
3. Wykonawca zobowiązany jest do wskazania na wystawionym rachunku/fakturze numeru umowy, której rachunek/faktura dotyczy wg. centralnego rejestru umów Zamawiającego.

Dane do faktury:

Nabywca: Powiat Gostyniński, ul. Dmowskiego 13, 09-500 Gostynin, NIP 971 065 80 50

Odbiorca: Starostwo Powiatowe w Gostyninie, ul Dmowskiego 13, 09-500 Gostynin

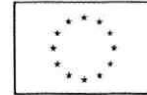


4. Należność płatna będzie po należywym wykonaniu usług będących przedmiotem umowy 30. dnia od dnia doręczenia przez Wykonawcę prawidłowo wystawionego rachunku/faktury na konto wskazane na fakturze/rachunku.
5. Wynagrodzenie będzie płatne w częściach po wykonaniu oraz udokumentowaniu realizacji poszczególnych etapów przedmiotu umowy, określonych w Załączniku nr 1 do umowy:
 - a) Za wykonanie Etapów I-III: 30% ceny całkowitej za realizację umowy –
 - b) Za wykonanie Etapu IV: 30% ceny całkowitej za realizację umowy –
 - c) Za wykonanie Etapu V-VI: 40% ceny całkowitej za realizację umowy –
6. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający dopuszcza możliwość przyspieszenia płatności za wystawione faktury.
7. Zamawiający zastrzega, iż możliwość dokonania zapłaty przed terminem będzie uzależniona od jego sytuacji ekonomiczno-finansowej.
8. Należyte wykonanie usługi jest potwierdzane protokołem zdawczo-odbiorczym podpisanym przez Wykonawcę i Koordynatora Projektu u Zamawiającego. Podpisany protokół zdawczo- odbiorczy jest podstawą do wystawienia faktury/ rachunku.
9. W przypadku osób samozatrudnionych, które osobiście wykonują zadania w ramach realizacji projektu oraz osób fizycznych wykonujących zadania w ramach realizacji projektu podstawą do zapłaty wystawionego rachunku/faktury stanowi także zaakceptowana przez Koordynatora Projektu karta pracy wraz z zestawieniem godzin, sporządzona przez Wykonawcę na wzorach udostępnionych przez Zamawiającego.
10. Płatności będą dokonywane przelewem bankowym na wskazane przez Wykonawcę konto po otrzymaniu przez Zamawiającego oryginału faktury VAT lub rachunku właściwie opisanych i wystawionych po zaakceptowaniu przez zamawiającego protokołu odbioru poszczególnego etapu przedmiotu umowy z załączonymi dokumentami towarzyszącymi.

§7

PRAWA AUTORSKIE

1. Wszelkie materiały oraz dokumenty związane z projektem powstałe w trakcie realizacji przedmiotu umowy stworzone przez Wykonawcę stają się własnością Zamawiającego i służyć będą m.in. sprawozdawczości i dokumentacji przebiegu realizacji projektu względem umocowanych podmiotów.
2. Wykonawca informuje, że materiały i dokumenty związane z projektem powstałe w trakcie realizacji przedmiotu umowy mogą być przeznaczone do publikacji i mogą one być przedmiotem upowszechnienia. Wszelkie dane przeznaczone do publikacji muszą być uprzednio zweryfikowane przez Wykonawcę, który może zgłosić poprawki do tekstu, w celu zapewnienia, iż publikowane dane są jasne, dokładne i w żaden sposób nie wprowadzają odbiorcy tekstu w błąd.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia z Zamawiającym odrębnej umowy przeniesienia całości autorskich praw majątkowych, łącznie z wyłącznym prawem do udzielania zezwoleń na wykonywanie zależnego prawa autorskiego, do nieograniczonego w czasie korzystania i rozporządzania utworami wytworzonymi w trakcie wykonywania usług w ramach niniejszej umowy przez Wykonawcę.
4. Przeniesienie autorskiego prawa majątkowego, będzie obejmowało wszystkie znane w chwili zawarcia umowy o przeniesienie autorskich praw majątkowych pola eksploatacji.



§8

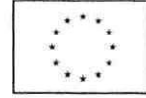
KLAUZULA POUFNOŚCI

1. Wykonawca zobowiązuje się do bezwzględnego zachowania w poufności wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem zlecenia dotyczących Zamawiającego i jego Klientów.
2. Przez obowiązek, o jakim mowa w ust. 1 rozumie się w szczególności zakaz:
 - a) zapoznawania się przez Wykonawcę z dokumentami, analizami, zawartością dysków twardech i innych nośników informacji itp. - nie związanymi ze zleconym zakresem prac,
 - b) zabierania, kopiowania oraz powielania dokumentów i danych, a w szczególności udostępniania ich osobom trzecim, informowania osób trzecich o danych objętych nakazem poufności,
3. Wykonawca zobowiązuje się nie wykorzystywać własnego sprzętu informatycznego na terenie Zamawiającego bez jego wiedzy i zgody.
4. Wykonawca obowiązany jest do zapewnienia, aby jego pracownicy, a także osoby trzecie przy udziale których wykonuje zlecenia dla Zamawiającego, przestrzegali tych samych reguł poufności określonych w niniejszym dokumencie. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za należyte wypełnienie zobowiązania wskazanego w zdaniu poprzedzającym, a za działania lub zaniechania osób trzecich odpowiada jak za swoje własne.
5. Wykonawca obowiązany jest również do podjęcia pozytywnych działań zmierzających do ochrony informacji poufnych Zleceniodawcy i jego Klientów, o ile w trakcie wykonywania zlecenia mogłoby dojść do ujawnienia takich informacji poza wiedzą i zgodą Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązany jest nie wprowadzać do budynku będącego siedzibą Zamawiającego osób trzecich.
7. Postanowienia ust. 1 - 6 nie będą miały zastosowania do informacji, które:
 - a) zostały opublikowane lub stały się jawne bez naruszenia niniejszej umowy;
 - b) zostały ujawnione przez strony trzecie bez naruszenia zasady poufności określonej niniejszą umową;
 - c) zostały ujawnione na podstawie odpowiedniego przepisu prawa, wyroku sądowego lub decyzji administracyjnej.

§9

KARY UMOWNE

1. Jeżeli Wykonawca popadnie w zwłokę z terminem realizacji przedmiotu umowy, określonym w §2 pkt 1, zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wartości Ceny wskazanej w Ofercie za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w wykonaniu przedmiotu niniejszej umowy.
2. Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 0,2% wynagrodzenia brutto, za każdy dzień zwłoki w przypadku niedotrzymania któregośkolwiek z terminów wskazanych w Załączniku nr 1 do umowy.
3. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 1-2, nie zwalnia Wykonawcy z wykonania umowy.
4. Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 30% wynagrodzenia brutto w przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy
5. W przypadku nienależytego wykonania umowy z powodów zawinionych przez Wykonawcę, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 30% ceny wskazanej w Ofercie.
6. Za nienależyte wykonanie umowy strony uznają w szczególności:
 - a) wykonanie przedmiotu umowy bez należytej staranności,
 - b) wykonanie przedmiotu umowy przez osoby nie posiadające stosownej zgody Zamawiającego
 - c) nieosiągnięcie wskaźników rezultatów i produktów wskazanych w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy
7. Powyższe kary umowne mogą podlegać kumulacji.



8. Płatności z tytułu w/w kar umownych Wykonawca będzie realizował w ciągu siedmiu 7 dni od daty otrzymania dokumentu płatniczego lub będą one potrącane z zobowiązań finansowych Zamawiającego wobec Wykonawcy.
9. Niezależenie od zapłaty kary umownej, Zamawiający może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych, jeżeli wartość szkody przewyższa wysokość zastrzeżonych na jego rzecz kar umownych.

§ 10

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy prawa rządzącego umową, a w szczególności ustawy Kodeks Cywilny i ustawy prawo zamówień publicznych.
3. Strony dołożą starań, aby rozwiązać na drodze polubownej wszelkie spory lub rozbieżności, jakie mogą wyniknąć podczas realizacji umowy. Jeżeli byłoby to niemożliwe, spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Śródtytuły mają jedynie charakter informacyjny i nie będą wpływać na interpretację treści niniejszej umowy.
5. Umowa obowiązuje wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część.
6. Wykonawca podlega wszelkim działaniom kontrolnym i sprawdzającym podejmowanym przez instytucje uprawnione na mocy obowiązującego prawa, w tym kontroli instytucji lub organów wykonujących kontrolę projektu, w ramach którego wykonywana jest niniejsza umowa.
7. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie dostarczyć lub udostępnić uprawnionym instytucjom, na ich prośbę, wszelkie dokumenty dotyczące wykonywania umowy.
8. Umowa wchodzi w życie w dniu, w którym podpiszą ją obie strony umowy.
9. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, każdy na prawach oryginału, w tym jeden dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.

§11

WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

Niniejsze załączniki stanowią integralną część umowy:

Załącznik Nr 1 – opis przedmiotu zamówienia

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

STAROSTA GOSTYNIŃSKI

Tomasz Matuszewski