



UMOWA NR CPE/CPI/...../2014

zawarta w dniu w Warszawie

pomiędzy:

Skarbem Państwa- państwową jednostką budżetową Centrum Projektów Europejskich, z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, 02- 672 Warszawa, posiadającym numer identyfikacji REGON 141 681 456 oraz NIP 701 015 88 87, reprezentowanym przez **Pana Marka Zawisłaka** - Dyrektora Centrum Projektów Europejskich na podstawie upoważnienia udzielonego w dniu 18 października 2012 r. przez Ministra Rozwoju Regionalnego, zwanym w dalszej części umowy **„Zamawiającym”**,

a

..... z siedzibą w przy ul., posiadającą numer identyfikacji REGON oraz NIP, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS/wpisaną do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez pod numerem, reprezentowanym przez Pana/Panią

lub¹

Panem/Paniązamieszkałym/zamieszkałą w przy ul.,legitymującym się/legitymującą się dowodem osobistym o numerze oraz numerze PESEL....., i posiadającym/posiadającą numer identyfikacji NIP

zwanym/zwaną w dalszej części umowy **„Wykonawcą”**.

Zamawiający lub/i Wykonawca zwani są również dalej „Stroną” lub/i „Stronami” umowy.

Przedmiot umowy

§ 1

1. Przedmiot umowy jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu Państwa - w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna i projektu „System Informacji o Funduszach Europejskich na lata 2007-2013”.
2. Przedmiotem umowy jest opracowanie i wdrożenie działań szkoleniowo-doradczych poprawiających jakość działania Centralnego Punktu Informacyjnego w zakresie obsługi klienta oraz komunikacji, zgodnie z warunkami umowy, opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do umowy. oraz przedstawionym przez Wykonawcę planem działań w projekcie, stanowiącym załącznik nr 2.

§ 2

Termin realizacji: do 30 listopada 2014 r.

¹ Dotyczy osób fizycznych



Cena usług i zasady płatności

§ 3

1. Za prawidłowo wykonany i zaakceptowany przez Zamawiającego przedmiot umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy kwotę w wysokości zł brutto (słownie: złotych).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego wykonania umowy, nawet jeśli koszty te nie zostały wprost wyszczególnione w treści niniejszej umowy. Wykonawca mając możliwość uprzedniego ustalenia wszystkich warunków związanych z realizacją umowy, nie może żądać podwyższenia wynagrodzenia, nawet, jeżeli z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł przewidzieć wszystkich kosztów niezbędnych do prawidłowego wykonania niniejszej umowy.
3. Strony ustalają następujący sposób rozliczenia finansowego: wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, zostanie przekazane przelewem na rachunek bankowy nr w terminie 21 dni od dnia doręczenia przez Wykonawcę na adres Zamawiającego prawidłowo wystawionej pod względem rachunkowym i formalnym faktury VAT/rachunku.
4. Dane Zamawiającego - adresowe i do faktury VAT/rachunku:
Centrum Projektów Europejskich
ul. Domaniewska 39 a, 02-672 Warszawa
NIP 7010 1588 87
5. Warunkiem wystawienia faktury VAT/rachunku przez Wykonawcę jest podpisanie przez Naczelnika Wydziału Centralnego Punktu Informacyjnego – p. Przemysława Lewandowskiego lub osobę go zastępującą, protokołu odbioru wykonania usług, w którym oceni on jakość wykonywanych usług.
6. Dniem zapłaty jest dzień zlecenia przelewu przez Zamawiającego na konto Wykonawcy.

§ 4

1. W terminie do 7 dni od dnia realizacji przedmiotu umowy zostanie sporządzony protokół odbioru.
2. Protokół musi zawierać w szczególności:
 - a. datę i miejsce jego sporządzenia,
 - b. oświadczenie Zamawiającego o braku albo o istnieniu zastrzeżeń do wykonania przedmiotu umowy, w tym o braku albo o istnieniu wad artykułów,
 - c. podpis Naczelnika CPI lub osoby go zastępującej.
3. Ewentualne zastrzeżenia do realizacji przedmiotu umowy Naczelnik CPI lub osoba go zastępująca zgłosi w protokole, jeżeli stwierdzi, że wykonano go w sposób niezgodny z umówionym przez Strony, wskazanym w szczególności w załącznikach 1 i 2 do umowy.

§ 5

1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy określonego w załącznikach nr 1 i 2, Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od umowy i/lub obciążenia Wykonawcy karą umowną w wysokości 20 % należnego maksymalnego wynagrodzenia, od wartości przedmiotu umowy obliczonej zgodnie z § 3 ust. 1.



2. W razie naliczenia przez Zamawiającego kar umownych, Zamawiający potrąci z wynagrodzenia kwotę stanowiącą równowartość tych kar i tak pomniejszone wynagrodzenie wypłaci Wykonawcy.
3. Zamawiający może na zasadach ogólnych dochodzić odszkodowania przewyższającego karę umowną określoną w ust. 1.
4. W przypadku niemożności wykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy z przyczyn, za które Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności, Zamawiający jest uprawniony do całkowitego odstąpienia od umowy w trybie natychmiastowym.

Warunki realizacji Zadania

§ 6

1. Osobą odpowiedzialną za kontakt z pracownikami Zamawiającego ze strony Wykonawcy jest p., tel.
2. Osobą odpowiedzialną za kontakt z pracownikami Wykonawcy ze strony Zamawiającego jest p. Przemysław Lewandowski, e-mail: przemyslaw.lewandowski@cpe.gov.pl, tel.: 782 110 194 lub osoba go zastępująca.

§ 7

Wykonawca zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji uzyskanych w związku wykonaniem przedmiotu umowy oraz do nieudostępniania osobom trzecim ewentualnych przekazanych mu przez Zamawiającego materiałów i dokumentów.

Dane osobowe

§ 8

1. Jeśli do prawidłowej realizacji czynności objętych umową, Wykonawca uzyska dostęp do danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) o ochronie danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków, jakie ciążą na Zamawiającym zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, jako na administratorze danych osobowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów ustawy, o której mowa w ust. 1, w szczególności do zachowania w tajemnicy danych osobowych, do których uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, również po jej rozwiązaniu.

Postanowienia końcowe

§ 9

1. W zakresie nie uregulowanym umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z dn. 23 kwietnia 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.).
2. Prawa i obowiązki Stron umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie.
3. Wszelkie zmiany umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.



4. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby Zamawiającego.
5. Umowę sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, w tym 2 egzemplarze dla Zamawiającego i 1 dla Wykonawcy.

§ 10

Integralną część niniejszej umowy stanowi:

- a. załącznik nr 1 - opis przedmiotu zamówienia,
- b. załącznik nr 2 – plan działań w projekcie,
- c. załącznik nr 3 - protokół odbioru,
- d. załącznik nr 4 – wypis z CEIDG/KRS.

.....
Zamawiający

.....
Wykonawca



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Cele projektu:

1. Podniesienie poziomu obsługi klientów przez pracowników CPI.
2. Poprawa jakości funkcjonowania CPI.
3. Wzrost motywacji i zaangażowania pracowników w realizację zadań stojących przed CPI.

II. Uczestnicy:

Działanie przeznaczone jest dla 8 osób pracujących na rzecz Centralnego Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich (Zastępca Dyrektora CPE, koordynator CPI, 6 pracowników obsługi klienta).

III. Miejsce realizacji:

Projekt realizowany będzie w Warszawie w siedzibie Centralnego Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich przy ul. Żurawiej 3/5 (miejsce pracy większości pracowników), w siedzibie Centrum Projektów Europejskich przy ul. Domaniewskiej 39a w Warszawie, a część realizowana w formach szkoleniowo - coachingowych będzie odbywać się w Warszawie w miejscu zaproponowanym przez Wykonawcę.

IV. Termin realizacji:

1. Główna część wymagająca udziału wszystkich pracowników CPI: do 6 lipca 2014 r.
2. Działania typu follow-up: do 31 października 2014 r.

Harmonogram realizacji projektu będzie ustalony z Wykonawcą po jego wyborze. W uzasadnionych przypadkach za zgodą Zamawiającego terminy realizacji projektu mogą zostać zmienione.

V. Szczegóły merytoryczne dotyczące projektu:

W ramach projektu od Wykonawcy oczekuje się realizacji następujących zadań:

Część A – obsługa klienta:

1. Wsparcie w doprecyzowaniu istniejących standardów obsługi klientów CPI w formie np.:
 - analizy istniejących dokumentów, spotkań, wywiadów, przeprowadzenia badań metodą obserwacji uczestniczącej oraz przedstawienia wniosków w formie raportu.
2. Zaplanowanie i zastosowanie metod, technik i narzędzi ułatwiających pracownikom CPI kreatywne i stałe włączenie się w doskonalenie jakości obsługi klienta oraz standardów oraz ich internalizację w formie:



- spotkań, wywiadów, warsztatów, szkoleń i in., jak również wykorzystania posiadanych przez CPI raportów z wyników badania profilu osobowego metodą Thomas oraz wykonanie brakującego badania dla 1 osoby wraz z sesją informacji zwrotnej dla każdego z pracowników.

Część B – skuteczność działania i komunikacja:

3. Zaplanowanie i wdrożenie systemu monitorowania i oceny postępów w realizacji celów przez wszystkich pracowników CPI w formie np.:
 - spotkań, wywiadów, warsztatów, szkoleń, sesji coachingu z kierownictwem CPI oraz przedstawienie opisu sposobu wykorzystania tego systemu w formie skryptu – podręcznika dla wszystkich pracowników i kierownictwa CPI.
4. Zbudowanie i wdrożenie systemu konstruktywnego komunikowania informacji zwrotnej (diagnoz, ocen) w relacji przełożony – podwładny ze szczególnym naciskiem na realizację motywującej funkcji tej komunikacji w formie np.:
 - spotkań, wywiadów, warsztatów, szkoleń, sesji coachingu z kierownictwem CPI i in.