



PZP.271.13.2018

Warszawa, dnia 17 maja 2018

**Uczestnicy postępowania  
PZP.271.13.2018**

**Dotyczy:** postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na „Usługę obsługi klienta w Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN”.

**P I S M O N R 1**

W związku z pytaniami do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (dalej: „SIWZ”) i załączników, zgodnie z art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29.01.2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 poz. 1579), dalej „Pzp”, Zamawiający udziela odpowiedzi zgodnie z poniższym:

**ZESTAW 1**

**Pytanie 1**

Czy ubezpieczenie z tytułu odpowiedzialności cywilnej wymagane przez Zamawiającego w zakresie warunków udziału w postępowaniu musi obejmować przedmiot zamówienia, zawarty w opisie przedmiotu zamówienia?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że zgodnie z postanowieniami Rozdz. 5 ust. 1 pkt 2 „...Wykonawca winien udokumentować, że posiada ubezpieczenie z tytułu odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na kwotę nie mniejszą niż 1 500 000,00 PLN (jeden milion pięćset tysięcy złotych 00/100);”.

**Pytanie 2**

Czy usługi określone w Rozdziale 5 ust. 1 ppkt.3) mają swoim zakresem, adekwatnie i proporcjonalnie do przedmiotu zamówienia, obejmować czynności zawarte w przedmiocie i opisie przedmiotu zamówienia?

Chcielibyśmy zwrócić uwagę, iż "obsługa klienta" jest w zakresie działania każdego przedsiębiorcy, jest pojęciem bardzo szerokim i dotyczy może również sytuacji kontaktu telefonicznego, zaś zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia, pracownicy wykonawcy zobowiązani są zarówno do bezpośredniego kontaktu ze zwiedzającymi (udzielania informacji o wystawie, kierunku zwiedzania, o nienagannej prezencji) jak również do działań związanych z odpowiedzialnością za powierzone mienie (obsługa szatni, urządzeń multimedialnych, audioprzewodników opieka nad wystawą). Proporcjonalność warunków do przedmiotu zamówienia oznacza, że mają one być adekwatne do osiągnięcia celu, a więc wyboru wykonawcy dającego rękojmię należytego wykonania przedmiotu zamówienia.

**Odpowiedź:**

Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe brzmienie Rozdziału 5 ust. 1 pkt 3.

Zamawiający wyjaśnia jednocześnie, że ma obowiązek przeprowadzić postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji a zgodnie z postanowieniami art. 22a ust. 1a Pzp „Zamawiający określa warunki udziału w postępowaniu oraz wymagane od wykonawców środki dowodowe w sposób proporcjonalny do przedmiotu zamówienia oraz umożliwiającą ocenę zdolności wykonawcy do należytego wykonania zamówienia, w szczególności wyrażając je jako minimalne poziomy zdolności.”



### **Pytanie 3**

Czy wartość usług określonych w Rozdziale 5 ust. 1 ppkt.3) ma dotyczyć okresu 12 miesięcy, adekwatnie i proporcjonalnie do przedmiotu zamówienia?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że usługi wykazane przez Wykonawcę winny być świadczone przez okres co najmniej 12 miesięcy.

### **Pytanie 4**

Czy w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające należyte ich wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składnia ofert?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że w przypadku świadczeń okresowych i ciągłych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

## **ZESTAW 2**

### **Pytanie 1**

Czy szkolenia o których mowa w Załączniku 1 do SIWZ – VII Obowiązki Zamawiającego pkt.4 są płatne dla pracowników?

#### **Odpowiedź:**

Szkolenia odbywać się będą w czasie pracy pracowników i zarówno dla pracownika jak i Wykonawcy nie są dodatkowo płatne.

### **Pytanie 2**

Bardzo proszę o przesłanie skierowania na badania na każde stanowisko

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że skierowanie na badanie wystawia Wykonawca.

### **Pytania do Istotnych postanowień umowy (dalej „IPU”)**

#### **Pytanie 1**

&6 pkt.4 – rozmowy wstępne – czym Zamawiający będzie się kierował przy wyborze osób do przeprowadzenia rozmów?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający będzie oceniał czy zaproponowany personel posiada kwalifikacje określone w Rozdziale III pkt. 2 OPZ.

#### **Pytanie 2**

&6 pkt. 8 kontrolowanie pracowników – jak to będzie się odbywała? Co dokładnie będzie kontrolowane?

#### **Odpowiedź:**

W ocenie Zamawiającego pytanie dotyczy §6 ust. 9 IPU.



Zamawiający wyjaśnia, iż kontrola będzie polegała na sprawdzeniu sposobu świadczenia usług przez pracowników Wykonawcy z parametrami jakościowymi sposobu wykonania zamówienia opisanymi w SIWZ.

### Pytanie 3

&6 pkt. 9 – kontrola z zakresu realizacji Umowy – gdzie miałyby się odbyć taka kontrola i na czym by polegała?

#### Odpowiedź:

W ocenie Zamawiającego pytanie dotyczy §6 ust. 10 IPU.

Kontrola z zakresu realizacji umowy będzie się odbywała w miejscu realizacji umowy. Kontrola polegać będzie na weryfikacji zgodności czynności podejmowanych przez pracowników Wykonawcy z treścią umowy i SIWZ.

### Pytanie 4

&6 pkt.10 – czy w ramach dyżurów Koordynatora udostępnicie Państwo pomieszczenia na ten czas?

#### Odpowiedź:

W ocenie Zamawiającego pytanie dotyczy §6 ust. 11 IPU.

Zamawiający udostępni pomieszczenie na czas dyżurów koordynatora.

### Pytanie 5

&8 pkt.2 proponujemy zmniejszenie kary z 50 do 30 zł za każdy rozpoczęty dzień braku obsadzenia danego stanowiska.

#### Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy § 8 ust. 2 IPU.

### Pytanie 6

&9 Rozwiązanie umowy proponujemy dodanie zapisu o możliwości wypowiedzenia umowy również przez Wykonawcę.

#### Odpowiedź:

Zamawiający przychyliła się do wniosku Wykonawcy i dodaje w § 9 ust. 4 IPU w brzmieniu:

**„Wykonawca ma prawo wypowiedzieć Umowę, z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie ma skutek na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej oraz doręczenie drugiej Stronie pod rygorem jego nieważności.”**

**Istotne postanowienie umowy ze zmianami stanowią załącznik do pisma.**

### Pytanie 7

Czy aktualnie na wymienionych w SIWZ stanowiskach są zatrudnione osoby?

#### Odpowiedź

Na wymienionych w SIWZ stanowiskach są w chwili obecnej świadczone usługi.

### Pytanie 8

Ile jest tych osób i w jakiej formie są zatrudnione?



**Odpowiedź:**

Obecnie usługi świadczy 36 osób.

**Pytanie 9**

Czy jest możliwość zatrudnienia przez nowego Dostawcę tych osób?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie ma wiedzy niezbędnej do udzielenia odpowiedzi na to pytanie. Zamawiający nie ma wpływu na nawiązywanie stosunku pracy pomiędzy podmiotami trzecimi.

**Pytanie 10**

Czy Zamawiający zapewnia odzież i obuwie robocze?

**Odpowiedź:**

Szczegóły dotyczące ubioru i innych narzędzi pracy określone są w Zał. 1 do SIWZ, Rozdziale V, ust. 4 – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.

**Pytanie 11**

Jaki jest wymóg co do odzieży i obuwia?

**Odpowiedź:**

Szczegóły dotyczące ubioru i innych narzędzi pracy określone są w Zał. 1 do SIWZ, Rozdziale V, ust. 4 – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.

**Pytanie 12**

Czy pojawiają się wydarzenia w godzinach nocnych – od 22:00 w wwyż? Jeśli tak to ile jest tych godzin?

**Odpowiedź:**

Tak. Zamawiający szacuje, że może być około 10 godzin w ciągu roku.

**Pytanie 13**

W jakim terminie Zamawiający będzie przysyłał Wykonawcy potwierdzoną ewidencję czasu pracy zatrudnionych osób? Proponujemy 1 dzień roboczy po zakończonym miesiącu.

**Odpowiedź:**

Zamawiający przychyła się do wniosku Wykonawcy i dodaje w § 6 ust. 12 IPU w treści:

*„12. Zamawiający będzie przysyłał Wykonawcy potwierdzoną ewidencję czasu pracy zatrudnionych osób w terminie 1 dnia roboczego po zakończonym miesiącu.”*

**Pytanie 14**

&7 – proponujemy modyfikację zapisu przez dodanie:

Wykonawca jest odpowiedzialny za wszelkie szkody obejmujące bezpośrednie straty, późniejsze i powiązane szkody z wyłączeniem utraconych korzyści, które poniesie Zamawiający wynikające z realizacji niniejszej Umowy na zasadach ogólnych. Odpowiedzialność nie obejmuje roszczeń osób trzecich kierowanych do Klienta. Klient ma obowiązek zgłosić zdarzenie, które może skutkować powstaniem szkody w terminie 3 dni roboczych od powzięcia informacji o zdarzeniu oraz przedstawić dokumenty je potwierdzające ( np. zdjęcia fotograficzne, kopia korespondencji, oświadczenie sprawcy – o ile Klient będzie mógł je od sprawcy uzyskać, itp.). Polisa OC stanowi Załącznik nr .... do niniejszej umowy.



Bez względu na postanowienia ustępu powyżej, Wykonawca nie ponosi w żadnym wypadku odpowiedzialności za szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Klienta lub osobę trzecią spowodowane udzieleniem nierzetelnych/nieprawdziwych informacji przez Klienta lub w wyniku faktu, że Klient nie udzieli Wykonawcy informacji w terminie lub nie udzieli ich w ogóle. Zasada ta obowiązuje także w przypadku czynów karalnych, rażącej niedbałości lub umyślnego niewypełnienia zobowiązań przez Klienta.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody powstałe w wyniku tego, że dowolna osoba trzecia polegać będzie na usługach wykonanych przez Wykonawcę w ramach niniejszej Umowy. Odpowiedzialność Wykonawcy względem dowolnej osoby trzeciej niniejszym zostaje wyraźnie wyłączona.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na dodanie tego postanowienia. Wykonawca ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 7 IPU na zasadach odpowiedzialności kontraktowej.

**Udzielone powyżej odpowiedzi nie powodują istotnych zmian, o której mowa w art. 12a ust. 2 ustawy Pzp, skutkujących zmianą terminu składania i otwarcia ofert.**

**Niniejsze pismo jest integralną częścią Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) przedmiotowego zamówienia publicznego nr PZP.271.13.2018.**

  
**Dorota Keller-Zalewska**  
Zastępca Dyrektora  
Muzeum Historii Żydów Polskich Polin



**ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY****§ 1.****Przedmiot Umowy**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usług polegających na obsłudze klienta w Muzeum Historii Żydów Polskich Polin, a w szczególności usług polegających na:
  - 1) opiece nad wystawą stałą – 9 stanowisk;
  - 2) kontroli biletów – 1 stanowisko;
  - 3) opiece nad wystawą czasową – 2 stanowiska;
  - 4) obsłudze szatni – 2 stanowiska;
  - 5) wydawaniu audioprzewodników i tourguidów – 4 stanowiska;a Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia, o którym mowa w §..... Umowy.
2. Szczegółowy opis usług oraz miejsce i warunki świadczenia zostały opisane w Opisie Przedmiotu Zamówienia (zwanym dalej „OPZ”), stanowiącym załącznik numer .... do Umowy oraz Ofercie Wykonawcy, stanowiącej załącznik numer ..... do Umowy.
3. Wykonawca zapewni taką liczbę osób wykonujących usługę, która pozwoli również na świadczenie usługi wynikającej z konieczności zapewnienia obsługi wydarzeń programowych i komercyjnych.

**§ 2.****Termin realizacji Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy licząc od dnia jej podpisania, jednak nie później niż od dnia 12 lipca 2018, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. W przypadku wyczerpania wartości Umowy przed dniem .....umowa wygasa z dniem wykorzystania wartościowego Umowy.
3. Strony ustalają, iż okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
4. Świadczenie usług zostanie każdorazowo potwierdzone protokołem odbioru oraz zestawieniem godzin świadczenia usługi w danym okresie rozliczeniowym sporządzonym przez Wykonawcę i przedkładanymi razem z fakturą.

**§ 3.****Wynagrodzenie**

1. Z tytułu należytego wykonywania Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości ..... PLN (.....złotych) brutto za jedną osoboroboczogodzinę, przy czym wynagrodzenie przysługuje jedynie za rzeczywiście świadczone usługi.
2. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Umowy nie przekroczy kwoty brutto .....PLN (.....złotych).
3. Wynagrodzenie za dany miesiąc będzie obliczone zgodnie z następującym algorytmem: iloczyn liczby godzin usług zrealizowanych w danym miesiącu przez wszystkie osoby świadczących usługę oraz ceny jednostkowej za 1 osobo - roboczogodzinę usługi, wskazanej w ust. 1 powyżej.
4. Wynagrodzenie będzie wypłacane przez Zamawiającego raz w miesiącu, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, w terminie do 21 dni od dnia jej doręczenia, na konto bankowe Wykonawcy wskazane w jej treści.
5. Wynagrodzenie określone w Umowie wyczerpuje wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu Umowy, w tym pokrywa poniesione przez Wykonawcę wydatki.
6. Każdorazowo datą zapłaty jest dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego kwotą należnego Wykonawcy wynagrodzenia.

**§ 4.****Oświadczenia i zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędne umiejętności, uprawnienia i personel do wykonania Usługi oraz zawodowo trudni się wykonywaniem czynności objętych Umową.
2. Wykonawca może wykonać Umowę przy udziale podwykonawców. W przypadku wykonywania Umowy przy udziale podwykonawców Wykonawca ponosi odpowiedzialność za ich działania i zaniechania jak za swoje własne.
3. Świadczenie Usług będzie zapewnione i realizowane przez Wykonawcę w godzinach wskazanych w załączniku numer ..... do Umowy.
4. Wykonawca zobowiązany jest realizować Usługi z należytą starannością, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, normami, wymaganiami i wskazaniem Zamawiającego oraz zgodnie z zasadami profesjonalizmu zawodowego.
5. Wykonawca przy realizacji Usług jest zobowiązany do ścisłego współdziałania z pracownikami Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadamiania Zamawiającego o każdym zdarzeniu, które może mieć wpływ na realizację Usług.
7. Wykonawca oraz osoby przy pomocy, których Wykonawca będzie świadczył Usługę zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji, z którymi zapoznali się w czasie pełnienia obowiązków.
8. Bezpośredni nadzór nad osobami świadczącymi usługę sprawuje osoba wskazana w § 14 Umowy. Upoważniony pracownik Zamawiającego może, w zakresie realizacji Usług, wydawać polecenia pracownikom Wykonawcy.
9. Wykonawca zobowiązuje się do bezwzględnego przestrzegania przepisów wewnętrznych obowiązujących na terenie siedziby Zamawiającego.

**§ 5.****Zobowiązania Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązany jest do:
  - 1) współdziałania z Wykonawcą w celu należytego wykonania Umowy,
  - 2) zapoznania Wykonawcy z regulaminami i zwyczajami obowiązującymi w miejscach świadczenia Usługi.

**§ 6.****Sposób realizacji Przedmiotu Umowy**

1. Zamawiający umożliwi pracownikom Wykonawcy lub osobom działającym na jego zlecenie, począwszy od dnia rozpoczęcia wykonywania Usługi, dostęp do miejsc wykonywania Usługi w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonywania przez Wykonawcę jego zobowiązań wynikających z Umowy.
2. Zamawiający może określić zasady (regulamin) przebywania osób w miejscu świadczenia Usługi oraz ograniczać dostęp do jej poszczególnych części wg własnego uznania. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania ustalonych przez Zamawiającego zasad oraz zapewni ich przestrzeganie przez osoby, przy pomocy których wykonuje zamówienie.
3. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu w terminie pięciu dni od dnia zawarcia Umowy, listę osób, które powinny mieć wstęp na teren Muzeum w związku z wykonywaniem

- obsługi wykraczającej poza standardową ilość stanowisk opisanych w OPZ – 50,00 złotych za każdy rozpoczęty dzień braku obsadzenia danego stanowiska;
- 2) dopuszczenie do pracy pracownika obsługi w stanie uniemożliwiającym prawidłowe wykonywanie przez niego obowiązków (np. w stanie skrajnego wyczerpania, przebywanie w stanie po spożyciu alkoholu lub środków odurzających) – 100,00 złotych za każdy taki przypadek;
- 3) z tytułu zaprzestania realizacji Umowy przez Wykonawcę – w wysokości 1% wynagrodzenia określonego w §5 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień zaprzestania realizacji przedmiotu Umowy;
- 4) innego niż określone w pkt. 1), 2), 3) powyżej przypadku nienależytego wykonania Umowy w wysokości 0,1% wynagrodzenia określonego w §5 ust. 2 Umowy za każdy przypadek naruszenia.
3. Strony umowy uzgadniają, że Zamawiający ma prawo potrącić naliczone kary z wynagrodzenia Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonych kar umownych wynikających z Umowy.

#### § 9.

##### Rozwiązanie Umowy.

1. Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy, w terminie 30 dni od dnia zaistnienia przyczyn odstąpienia, ze skutkiem na przyszłość w przypadku istotnego naruszenia postanowień Umowy, a w szczególności:
- 1) gdy Wykonawca nie potwierdzi faktu posiadania aktualnego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej, o którym mowa w § 10 Umowy,
  - 2) w przypadku powtarzających się przypadków wykonywania Usługi nienależycie lub nieterminowo lub w razie powtarzających się przypadków zaniedbywania przez Wykonawcę obowiązków związanych z wykonaniem Usług,
  - 3) w razie wyrządzenia Zamawiającemu szkody zawinionym działaniem lub zaniechaniem Wykonawcy,
  - 4) w przypadku nie zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane przez Zamawiającego w SIWZ czynności, jeżeli wykonanie tych czynności polega na wykonywaniu pracy i w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – kodeks pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 1502, z późn. zm.).
2. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
4. Wykonawca ma prawo wypowiedzieć Umowę, z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie ma skutek na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej oraz doreczenie drugiej Stronie pod rygorem jego nieważności.

#### § 10.

##### Ubezpieczenie

Umowy, oraz konieczny zakres ich dostępu. W razie jakichkolwiek zmian tych osób Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie dostarczyć Zamawiającemu nową listę.

4. Zamawiający zastrzega sobie prawo wyboru osób wskazanych w wykazach. W tym celu Zamawiający może przeprowadzać rozmowy wstępne z wybranymi osobami z wykazu. Planowana rozmowa wstępna zostanie przeprowadzona w terminie do 7 dni, od dnia otrzymania poszczególnych wykazów.
5. Wykonawca zobowiązuje się poinformować Zamawiającego w formie pisemnej o wszelkich istotnych okolicznościach, które mogą mieć wpływ na realizację przedmiotu Umowy przez Wykonawcę niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 2 dni od dnia ich zaistnienia.
6. Wykonawca zatrudni wszystkie osoby wykonujące czynności związane z objętą przedmiotem zamówienia obsługą klienta w Muzeum Historii Żydów Polskich na podstawie umowy o pracę. Zamawiający wymaga zatrudnienia przynajmniej połowy pracowników w pełnym wymiarze godzin. Dni i godziny otwarcia Muzeum Historii Żydów Polskich zostały określone w OPZ.
7. Wykonawca jest odpowiedzialny wobec Zamawiającego za przestrzeganie obowiązków wskazanych w OPZ.
8. Zamawiający będzie informował o programie Muzeum Historii Żydów Polskich i zapotrzebowaniu na obsługę. Wykonawca będzie zobowiązany współpracować z Koordynatorem Zamawiającego.
9. Koordynator Zamawiającego ma prawo kontrolowania pracowników Wykonawcy, jak również innych osób wykonujących czynności na rzecz Wykonawcy. Kontrola obejmuje prawidłowość wykonywania postanowień Umowy.
10. Zamawiający ma prawo do przeprowadzania kontroli z zakresu realizacji Umowy bez informowania Wykonawcy. Zamawiający przedstawi Wykonawcy raport z przeprowadzonej kontroli.
11. Koordynator Wykonawcy zobowiązuje się nie rzadziej niż 2 (dwa) razy w miesiącu stawiać się na dyżur w siedzibie Zamawiającego, w celu skontrolowania prawidłowości świadczenia usług i pomocy w rozwiązywaniu ewentualnych problemów.
12. *Zamawiający będzie przysyłał Wykonawcy potwierdzoną ewidencję czasu pracy zatrudnionych osób w terminie 1 dnia roboczego po zakończonym miesiącu.*

#### § 7.

##### Odpowiedzialność Wykonawcy

1. W przypadku powierzenia wykonania Umowy lub jej części osobom trzecim Wykonawca ponosi odpowiedzialność za ich działania lub zaniechania, jak za działania lub zaniechania własne.
2. Na mocy Umowy Wykonawca przyjmuje na siebie odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim wskutek niewywiązania się przez Wykonawcę z obowiązków określonych Umową.
3. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia stwierdzonych i zgłoszonych mu przez Zamawiającego uchybień w realizacji Usług.
4. W przypadku stwierdzenia szkody powstałej w majątku Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wyrządzoną szkodę.

#### § 8.

##### Kary umowne

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez co strony rozumieją świadczenie usług niezgodnie z którymkolwiek z warunków opisanych w OPZ i Umowie.
2. Zamawiający naliczy Wykonawcy kary umowne w następujących przypadkach i wysokości:
  - 1) braku zapewnienia obsługi na określonym stanowisku zgodnie z harmonogramem przedstawionym przez Zamawiającego (nie dotyczy sytuacji, w których Zamawiający potrzebuje

1. Wykonawca przed zawarciem umowy, w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, zobowiązany będzie do przedstawienia opłaconej polisy (dowodów zapłaty składek), a w przypadku jej braku, innego dokumentu potwierdzającego, że wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej związanej z przedmiotem zamówienia na minimalną sumę ubezpieczenia ..... (słownie: .....). Kopia polisy bądź kopia innego dokumentu potwierdzającego ubezpieczenie stanowi załącznik nr ..... do Umowy.
2. Wykonawca zobowiązany będzie do posiadania aktualnej polisy ubezpieczeniowej przez cały okres obowiązywania Umowy z Zamawiającym.
3. Każdą kolejną polisę stanowiącą ciągłość ubezpieczenia w okresie realizacji Umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie co najmniej 7 dni przed upływem ważności poprzedniej polisy.
4. Jeżeli Wykonawca nie utrzyma w mocy ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1, zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu, Zamawiający będzie upoważniony do zawarcia stosownego ubezpieczenia na koszt Wykonawcy, bądź skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w § 9 Umowy.

#### **§ 11.**

##### **Zatrudnianie pracowników**

1. Wykonawca oraz jego podwykonawcy zobowiązują się do zatrudniania na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – kodeks pracy – osób wykonujących czynności w zakresie realizacji zamówienia, a polegających na obsłudze klienta.
2. Zamawiający wymaga aby do realizacji zamówienia wykonawca zatrudnił pracowników zatrudnionych na umowę o pracę, dopuszcza się zatrudnienie w niepełnym wymiarze.
3. Wykonawca lub podwykonawca zobowiązuje się do zatrudnienia osób, o których mowa w ust. 1 powyżej na okres realizacji umowy. W przypadku rozwiązania stosunku pracy przed zakończeniem tego okresu Wykonawca lub podwykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zatrudnienia na to miejsce innej osoby posiadającej doświadczenie nie niższe niż określone w warunkach udziału w postępowaniu przetargowym.
4. W trakcie realizacji umowy Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności określone w ust. 1
5. Łączna liczba osób wykonujących czynności w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia zatrudnionych na podstawie umowy o pracę powinna zapewnić niezakłócone świadczenie usług obsługi klienta. Stanowiska szczegółowo określono w OPZ (załącznik nr 1 do SIWZ).

#### **§ 12.**

##### **Jawność**

Wykonawca oświadcza, że znany jest mu fakt, iż treść niniejszej Umowy, a w szczególności dane go identyfikujące, przedmiot umowy i wysokość wynagrodzenia, stanowią informację publiczną w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2001 r. nr 112 poz. 1198 z późn. zm.), która podlega udostępnieniu w trybie przedmiotowej ustawy.

#### **§ 13.**

##### **Zmiany w Umowie**

1. Zamawiający, zgodnie z art. 144 ust. 1 pkt 1) ustawy prawo zamówienia publicznych, przewiduje możliwość dokonania zmian postanowień Umowy w stosunku do treści Oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy w przypadku:

- 1) zmiany stawki podatku VAT,
  - 2) zmian wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
  - 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
  - 4) zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Usługi.
2. Zmiany mogą być dokonane pod warunkiem przedstawienia drugiej Stronie informacji o proponowanej zmianie wraz z wyjaśnieniem przyczyn proponowanej zmiany i uzyskaniem jej zgody.
  3. Zamawiający przewiduje udzielania zamówień uzupełniających na podstawie art. 67 ust. 1 pkt 6 polegających na powtórzeniu usług określonych w par. 1 ust. 1 Umowy. łączna wartość zamówień uzupełniających nie przekroczy 4600 osobo-roboczogodzin.

#### **§ 14.**

##### **Osoby odpowiedzialne za realizację Umowy**

Do kontaktów związanych z realizacją usług i koordynacji realizacji umowy wyznacza się koordynatorów:

- 1) ze strony Zamawiającego –.....tel.: .....
- 2) ze strony Wykonawcy –.....tel.: .....

Zmiana ww. osób nie wymaga zmiany Umowy.

#### **§ 15.**

##### **Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

1. Tytułem zabezpieczenia należytego wykonania Umowy Wykonawca wniesie przed dniem podpisania Umowy Zamawiającemu zabezpieczenie należytego wykonania Umowy na kwotę równą 5% wartości wynagrodzenia (brutto) określonego w § 3 ust. 2 Umowy.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zostanie wniesione w jednej lub w kilku z następujących form:
  - 1) w pieniądzu;
  - 2) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym, że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym;
  - 3) gwarancjach bankowych;
  - 4) gwarancjach ubezpieczeniowych;
  - 5) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy do pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań z niej wynikających.
4. Zamawiający zwróci zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w terminie 30 (trzydziestu) dni od całkowitego wykonania przedmiotu Umowy na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę. Zamawiający zwróci Wykonawcy wniesioną kwotę zabezpieczenia powiększoną o odsetki bankowe i pomniejszoną o koszty prowadzenia rachunku bankowego oraz kwoty ewentualnych roszczeń Zamawiającego pozostających w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy.
5. W przypadku zamiaru wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w jednej z form określonych w § 15 ust. 2 powyżej, projekt poręczenia lub gwarancji będzie wymagał uprzedniego zatwierdzenia przez Zamawiającego.
6. Jeżeli zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostanie wniesione w formie gwarancji lub poręczenia, powinny być one nieodwołalne, bezwarunkowe oraz płatne na pierwsze żądanie Zamawiającego.

#### **§ 16.**

**Postanowienia końcowe**

1. Zamawiający nie wyraża zgody na przeniesie jakichkolwiek praw i obowiązków wynikających z umowy na osoby trzecie, bez wyraźnej uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z zachowaniem warunków dopuszczalności zmiany Umowy określonych przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych.
3. Spory wynikające z Umowy lub z nią związane rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (t.j. 2017 poz. 459) oraz ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U z 2017, poz. 1579).
5. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część. W razie niezgodności postanowień Umowy z postanowieniami któregośkolwiek z jej Załączników stosuje się postanowienia Umowy.
6. Umowa została sporządzona w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Załączniki:**

Załącznik nr 1 - opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 - kopia polisy ubezpieczenia OC Wykonawcy

Załącznik nr 3 - wyciąg z oferty Wykonawcy

---

Zamawiający

---

Wykonawca

