

UMOWA nr WAW-FA.2720.17.2018

(WZÓR)

oznaczenie stron

§ 1

Przedmiotem umowy jest usługa szkoleniowa w zakresie przeprowadzenia autoryzowanego szkolenia zamkniętego dla pracowników Urzędu Statystycznego w Warszawie na temat „Efektywna obsługa klienta z uwzględnieniem sytuacji trudnych i konfliktowych”.

§ 2

1. Szkolenie zostanie przeprowadzone zgodnie z ramowym programem, który obejmuje następujące zagadnienia:
 - 1) rola emocji i naszego nastawienia w kontakcie z Klientem,
 - 2) komunikacja werbalna i niewerbalna w obsłudze trudnego Klienta,
 - 3) techniki obsługi w kontakcie korespondencyjnym (e-mail)/telefonicznym z Klientem,
 - 4) elementy języka perswazji,
 - 5) narzędzia komunikacji w sytuacji konfliktowej,
 - 6) wywieranie wpływu i manipulacje ze strony Klientów - rozpoznawanie i przeciwdziałanie,
 - 7) sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresowymi w kontakcie korespondencyjnym (e-mail)/telefonicznym z Klientem,
 - 8) asertywność w kontakcie z Klientami.
2. Szkolenie odbędzie się w sali szkoleniowej Wykonawcy zlokalizowanej w
.....
I EDYCJA w dniach ...września 2018 r. oraz II EDYCJA w dniach ...listopada 2018 r.

§ 3

1. Wykonawca w ramach wynagrodzenia wymienionego w § 4 ust. 1 zobowiązuje się:
 - 1) zapewnić materiały dydaktyczne w formie papierowej lub w formie papierowej lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej (ew. płyta lub pendrive) dla każdego uczestnika szkolenia oraz 1 egzemplarz dla Urzędu (wraz z przekazaniem autorskich praw majątkowych);
 - 2) zapewnić w każdym dniu szkolenia możliwość skorzystania z co najmniej 2 przerw kawowych przez uczestników. Organizacja przerwy kawowej należy do wykonawcy, który powinien zapewnić: kawę, herbatę, drobne przekąski i wodę dla uczestników szkolenia;
 - 3) zapewnić realizację szkolenia w formie wykładu połączonego z warsztatami wykorzystującymi ćwiczenia indywidualne i grupowe, case studies, z zastosowaniem technik multimedialnych oraz dyskusję (część teoretyczna i praktyczna w proporcji 40/60);
 - 4) że trenerem/trenerami szkolenia będzie/będą:, który/które posiadają adekwatne do tematu szkolenia wykształcenie zawodowe, wymaganą wiedzę i minimum 2 - letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu opisywanej tematyki;
 - 5) przygotować listy obecności, zaświadczenia o ukończeniu szkolenia dla każdego uczestnika oraz na podstawie Arkuszy Indywidualnej Oceny Szkolenia opracować sprawozdanie z jego oceny. Oryginały wymienionych dokumentów wykonawca powinien przekazać w ciągu 3 dni roboczych po zakończeniu edycji szkolenia;

- 6) sformułować rekomendacje konkretnych działań do realizacji dla uczestników szkolenia po jego zakończeniu, w zakresie wsparcia we wdrożeniu w praktyce, poznanych metod, narzędzi i rozwijanych umiejętności;

§ 4

1. Zamawiający i Wykonawca ustalają, że wynagrodzenie Wykonawcy wyniesie łącznie: zł (słownie: 00/100).
2. Zamawiający oświadcza, że na podstawie art. 43 pkt 1 ust. 29 lit c Ustawy o podatku od towarów i usług, szkolenie jest zwolnione z podatku VAT.
3. Zapłata nastąpi po zrealizowaniu przedmiotu umowy na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę, w terminie 14 dni od otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z: listą obecności, Arkuszami Indywidualnej Oceny Szkolenia, rekomendacjami o których mowa w § 3, ust.1 p.6) oraz sprawozdaniem z oceny szkolenia po zakończeniu drugiej edycji szkolenia..
4. Za datę zapłaty strony ustalają dzień, w którym Zamawiający wydał swojemu bankowi polecenie przelewu na rachunek Wykonawcy.
5. Przelew wierzytelności Wykonawcy wynikających z niniejszej Umowy nie może nastąpić bez zgody Zamawiającego.

§ 5

1. Wykonawca nie może powierzyć wykonania Umowy innemu podmiotowi, bez zgody Zamawiającego.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 Zamawiający może od niniejszej Umowy odstąpić ze skutkiem natychmiastowym.

§ 6

1. W przypadku niewykonania przedmiotu umowy w ustalonym terminie zgodnie z programem szkolenia z winy Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje od Wykonawcy kara umowna w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 umowy.
2. W razie nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę, Zamawiający ma prawo żądać obniżenia o 5% wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 lub odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z zachowaniem prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
3. Za nienależyte wykonanie Umowy rozumie się m.in.:
 - 1) prowadzenie szkolenia przez trenera nie posiadającego adekwatnego do tematu szkolenia wykształcenia zawodowego, wiedzy i min. 2-letniego doświadczenia w prowadzeniu szkoleń z zakresu opisywanej tematyki;
 - 2) zmiana miejsca szkolenia bez uzgodnienia z Zamawiającym;
 - 3) niezrealizowanie ramowego programu szkolenia w całości lub w części;
 - 4) niezrealizowanie szkolenia w formie wykładu połączonego z warsztatami wykorzystującymi ćwiczenia indywidualne i grupowe, burzę mózgów, case studies, z zastosowaniem technik multimedialnych oraz dyskusję (część teoretyczna i praktyczna w proporcji 40/60);
 - 5) niedostarczenie listy obecności, zaświadczenia o ukończeniu szkolenia dla każdego uczestnika, rekomendacji o których mowa w § 3, ust.1 p.6) oraz na podstawie Arkuszy Indywidualnej Oceny Szkolenia nieopracowanie sprawozdania z jego oceny. Oryginały wymienionych dokumentów Wykonawca powinien przekazać w ciągu 3 dni roboczych po zakończeniu każdej edycji szkolenia.

§ 7

1. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000) oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego

i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości jednego tysiąca złotych za każdy przypadek naruszenia postanowień przepisów ogólnego rozporządzenia 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 4.5.2016 r.).

§ 8

Wszelkie zmiany, uzupełnienia i oświadczenia składane w związku z niniejszą Umową wymagają pisemnej zgody Stron Umowy, pod rygorem ich nieważności.

§ 9

W sprawach nieunormowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 10

Spory mogące wyniknąć w związku z realizacją postanowień niniejszej Umowy Strony zobowiązują się rozstrzygać na drodze wzajemnych negocjacji, a dopiero w przypadku ich niepowodzenia przed sądem powszechnym właściwym dla siedziby Zamawiającego.

§ 11

Osobami do kontaktu są:

1. Ze strony Zamawiającego:

..... tel. e-mail

2. Ze strony Wykonawcy:

..... tel. e-mail

§ 12

Umowa została sporządzona w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po 1 dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

Załączniki:

1. Kopia oferty Wykonawcy
2. Porozumienie RODO