UMOWA nr BDG-wl/ /2017 (zwana dalej **„Umową"**)

zawarta w dniu ..... 2017 r. w Warszawie, pomiędzy:

Skarbem Państwa – Ministerstwem Środowiska z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wawelskiej 52/54, kod pocztowy 00-922, NIP: 526-164-74-53, reprezentowanym przez Dyrektora Generalnego Ministerstwa Środowiska, Panią Beatę Paziewską, zwanym dalej „**Zleceniodawcą**",
a

.....
.....
.....zwaną dalej „**Zleceniobiorcą**",

zwanymi dalej każdy z osobna „**Stroną**", a łącznie „**Stronami**",

o następującej treści:

§ 1. Przedmiot Umowy

Zleceniodawca zleca, a Zleceniobiorca zobowiązuje się do świadczenia usług polegających odpowiednio na:

1) rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawie biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie wraz z ubezpieczeniem podróży, zgodnie z zasadami określonymi w **Załączniku nr 1** do Umowy, zwanym w skrócie **„OPZ 1"**;
2) rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawie biletów kolejowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie, zgodnie z zasadami określonymi w **Załączniku nr 2** do Umowy, zwanym w skrócie **„OPZ 2"**;
3) pośredniczeniu w procesie uzyskiwania wiz, zgodnie z zasadami określonymi w **Załączniku nr 3** do Umowy, zwanym w skrócie **„OPZ 3"**;
4) odprawie on-line przy przewozach pasażerskich, zgodnie z zasadami określonymi w **Załączniku nr 4** do Umowy, zwanym w skrócie **„OPZ 4"**

- zwanych dalej „**Usługami**".

§ 2. Oświadczenia Zleceniobiorcy

1. Zleceniobiorca oświadcza, że przy wykonywaniu Umowy będzie kierować się najlepszą dostępną wiedzą oraz doświadczeniem, etyką zawodową, obowiązującymi przepisami oraz należytą starannością przy uwzględnieniu zawodowego charakteru wykonywanych Usług.
2. Zleceniobiorca oświadcza, że posiada odpowiednio doświadczony i wykwalifikowany personel oraz potencjał ekonomiczny i organizacyjny, potrzebne do należytego wykonania Umowy.

§ 3. Czas realizacji Umowy

Umowa obowiązuje przez okres 48 miesięcy od dnia zwarcia Umowy lub do wyczerpania kwoty Wynagrodzenia, w zależności od tego, które ze zdarzeń wystąpi jako pierwsze, z zastrzeżeniem, że jej realizacja nastąpi nie wcześniej niż po wygaśnięciu aktualnie zaciągniętych przez Zleceniodawcę zobowiązań wynikających z Umowy 2015/2/MŚ z dnia 14 września 2015 roku.

§ 4. Podwykonawstwo

1. Zleceniobiorca może powierzyć zrealizowanie części Umowy innemu podmiotowi, zwanemu dalej „**Podwykonawcą**", po pisemnym powiadomieniu Zleceniodawcy z wyłączeniem Usług wskazanych w § 1 pkt 1 i 2.
2. Zleceniobiorca jest odpowiedzialny wobec Zleceniodawcy za działania lub zaniechania wszystkich osób zatrudnionych przez siebie do wykonywania przedmiotu Umowy, a także za działania i zaniechania Podwykonawców, jak za własne działania lub zaniechania.
3. Opóźnienie w wykonaniu przedmiotu Umowy lub jego części przez Podwykonawców nie zwalnia Zleceniobiorcy z odpowiedzialności za naruszenie terminów przewidzianych Umową.

§ 5. Realizacja Umowy

1. Realizacja Umowy odbywa się na podstawie jednostkowych zamówień na którąkolwiek z Usług wskazanych w § 1 pkt 1-4, zwanych dalej **„Zamówieniami"**.
2. Do przesyłania Zamówień Zleceniodawca upoważnia każdą z osób wskazaną w § 9 ust. 1 pkt 1.
3. Zamówienia będą składane Zleceniobiorcy w zależności od wyboru Zleceniodawcy:
   1) drogą elektroniczną na którykolwiek z adresów poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 2;
   2) w formie telefonicznej pod numerem telefonu .....;
   3) przy użyciu Platformy o której mowa w § 7 ust. 1-3 (w przypadku Zamówień dotyczących Usług, o których mowa w § 1 pkt 1 i 2).
4. Zamówienia składane przez Zleceniobiorcę telefonicznie powinny być niezwłocznie potwierdzone w formie elektronicznej na którykolwiek z adresów wskazany w § 9 ust. 1 pkt 2.
5. Szczegółowe zasady realizacji Usług są zawarte odpowiednio w Załącznikach nr 1-4 do Umowy.
6. Zleceniobiorca będzie realizował Zamówienia zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zleceniodawcy.

§ 6. Miesięczne raporty

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się przedstawiać Zleceniodawcy miesięczne raporty z Usług zrealizowanych w ramach Umowy w danym miesiącu, zwane dalej „**Raportami**", do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczy Raport.
2. Raporty zawierać będą zestawienie Usług wykonanych w danym miesiącu, z podziałem na rodzaj Usługi, i zawierać będą co najmniej: datę złożenia Zamówienia, datę sprzedaży, numer faktury VAT, a także odpowiednio dane, o których mowa w rozdz. I ust. 23 pkt 1-8 Załącznika nr 1 do Umowy, rozdz. I ust. 22 pkt 1-6 Załącznika nr 2 do Umowy, rozdz. I ust. 4 pkt 1-4 Załącznika nr 3 do Umowy oraz rozdz. I ust. 6 pkt 1-6. Załącznika nr 4 do Umowy.
3. Zleceniodawca zaakceptuje przedłożony Raport lub zgłosi do niego zastrzeżenia, w terminie 5 dni roboczych od dnia jego otrzymania. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń do Raportu, Zleceniobiorca będzie zobowiązany do ich uwzględnienia i przedstawienia Zleceniodawcy poprawionego Raportu do akceptacji w terminie 5 dni roboczych.
4. Zleceniobiorca jest zobowiązany do poprawiania Raportu aż do uzyskania akceptacji Zleceniodawcy. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.
5. Brak wniesienia zastrzeżeń przez Zleceniodawcę do Raportu w terminie określonym w ust. 3 odczytywany będzie za akceptację Raportu za dany miesiąc.
6. Raporty, akceptacje Raportów oraz zastrzeżenia do Raportów będą przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy wskazane w § 9 ust. 1.

7. Do akceptacji Raportów i zgłaszania do nich zastrzeżeń Zleceniodawca upoważnia każdą z osób wskazaną w § 9 ust. 1 pkt 1.

§ 7. Warunki dodatkowe realizacji Umowy

1. Zleceniobiorca w trakcie trwania Umowy zobowiązany jest do udostępnienia Zleceniodawcy, w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy, zintegrowanej platformy on-line w języku polskim, zwanej dalej **„Platformą"**, umożliwiającej osobom wskazanym w § 9 ust. 1 pkt 1 kompleksową realizację Zamówień dotyczących Usług, o których mowa w § 1 pkt 1 i 2. Zleceniobiorca może udostępnić odrębne Platformy dla każdej z Usług wskazanych w § 1 pkt 1 i 2.
2. Realizacja Zamówień na Platformie odbywać się będzie po zalogowaniu, poprzez podanie indywidualnego loginu i hasła, ustalonego przez Zleceniobiorcę odrębnie dla każdej z osób, o której mowa w § 9 ust. 1 pkt 1. Dane do logowania na Platformie zostaną przekazane Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę w terminie 1 dnia roboczego od dnia zawarcia Umowy.
3. Platforma:
   1) w stosunku do Usług, o których mowa w § 1 pkt 1 powinna umożliwiać Zleceniodawcy co najmniej działania wymienione w rozdz. II ust. 7-9 Załącznika nr 1 do Umowy;
   2) w stosunku do Usług, o których mowa w § 1 pkt 2 powinna umożliwiać Zleceniodawcy co najmniej działania wymienione w rozdz. II ust. 5 i 6 Załącznika nr 2 do Umowy.
4. Zleceniobiorca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkolenia z obsługi Platformy dla osób wskazanych w § 9 ust. 1 pkt 1, w wymiarze 8 godzin lekcyjnych, zwanego dalej **„Szkoleniem"**, w terminie wskazanym przez Zleceniodawcę, o którym Zleceniodawca zawiadomi Zleceniobiorcę minimum 5 dni roboczych przed planowanym terminem szkolenia. Termin przeprowadzenia Szkolenia zostanie wskazany przez Zleceniodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej na którykolwiek adres wskazany w § 9 ust. 1 pkt 2.
5. Zleceniobiorca zobowiązany jest do przekazania Zleceniodawcy w formie elektronicznej, w formacie pdf, na adresy poczty elektronicznej wskazane w § 9 ust. 1 pkt 1, podręcznika lub instrukcji obsługi Platformy w języku polskim, w ciągu 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy.
6. Zleceniobiorca zobowiązany będzie do zapewnienia w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy, serwisu telefonicznego (**„Call Center"**) pod numerem: ..... Zakres świadczeń dostępnych w ramach Call Center określony jest w stosunku do poszczególnych Usług odpowiednio w rozdz. II ust. 6 Załącznika nr 1 do Umowy, rozdz. II ust. 4 Załącznika nr 2 do Umowy, rozdz. II ust. 5 Załącznika nr 3 do Umowy i rozdz. II ust. 5 Załącznika nr 4 do Umowy.
7. Zleceniobiorca zapewni, że w Call Center będzie przez 24 h minimum 1 osoba dedykowana Zleceniodawcy do obsługi Zamówień w ramach realizacji Usług, o których mowa w § 1, która będzie zobowiązania odbierać połączenia na bieżąco, a w przypadku nieodebrania połączenia oddzwonić w czasie maksymalnie 15 minut od momentu nieodebrania połączenia. Za nieodebranie połączenia rozumie się także zajętość linii przez dłużej niż 15 minut.

§ 8. Poufność informacji

1. Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej.
2. Zleceniobiorca oraz osoby, którym Zleceniobiorca powierzył wykonanie Umowy, a także Podwykonawcy zobowiązani są do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania osobom trzecim

5

wszystkich danych, informacji i materiałów przekazanych, ujawnionych lub przygotowanych w trakcie i w związku z wykonywaniem Umowy. Dane, informacje lub materiały udostępnione Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę zostaną wykorzystane jedynie przez Zleceniobiorcę, osoby, którym Zleceniobiorca powierzył wykonanie Umowy do celów realizacji Umowy i nie zostaną ujawnione osobom trzecim, bez zgody Zleceniodawcy.

3. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przestrzegania, przy wykonywaniu Umowy, wszystkich postanowień zawartych w obowiązujących przepisach prawa związanych z ochroną danych, a także z ochroną informacji poufnych.
4. Zleceniobiorca nie może, bez uprzedniej pisemnej zgody Zleceniodawcy, wykorzystywać, upubliczniać lub udostępniać materiałów i informacji określonych w ust. 2 w innych celach niż wynikające z Umowy.
5. Postanowienia ust. 2 i 4 nie dotyczą informacji publicznych, informacji powszechnie znanych oraz informacji, których udostępnienie następuje na żądanie organów administracji publicznej, jednostek samorządu terytorialnego, sądów, prokuratury lub instytucji organizacji międzynarodowych, w zakresie w jakim te organy lub instytucje są uprawnione do żądania danych na podstawie odrębnych przepisów.
6. Zleceniobiorca oraz osoby, którym Zleceniobiorca powierzył wykonanie Umowy zobowiązani są zabezpieczyć w sposób należyty przed dostępem osób trzecich informacje i materiały określone w ust. 2, w tym nośniki, na których te informacje lub materiały zostały utrwalone oraz wszelkie narzędzia, przy użyciu których będą mieli dostęp do informacji i materiałów objętych niniejszym paragrafem.
7. Zleceniobiorca zobowiązany jest, po wykonaniu Umowy, do zwrócenia Zleceniodawcy wszystkich materiałów uzyskanych od Zleceniodawcy i wytworzonych podczas realizacji Umowy oraz skasowania wszystkich wskazanych wyżej materiałów z nośników danych.

§ 9. Kontakty bieżące między Stronami

1. Strony wyznaczają przedstawicieli do bieżących kontaktów między nimi w osobach:
   1) ze strony Zleceniodawcy:
      a) Mirosława Wieczorek: numer telefonu: 22-369-27-65; numer telefonu komórkowego: 605 170 019; adres poczty elektronicznej: miroslawa.wieczorek@mos.gov.pl – kompleksowy nadzór nad Umową,
      b) Katarzyna Moszczyńska: numer telefonu: 22-369-25-55; numer telefonu komórkowego: 783 909 003; adres poczty elektronicznej: katarzyna.moszczynska@mos.gov.pl – w zakresie, o którym mowa w § 1 pkt 1 i 4 oraz zastępstwo w sprawach, o których mowa w lit. c i d,
      c) Klaudia Trojanowska: numer telefonu: 22-369-28-60; numer telefonu komórkowego: 572 727 563; adres poczty elektronicznej: klaudia.trojanowska@mos.gov.pl – w zakresie, o którym mowa w § 1 pkt 2 oraz zastępstwo w sprawach, o których mowa w lit. b i d,
      d) Anna Chmielewska: numer telefonu: 22-369-28-84; numer telefonu komórkowego: 666 399 636; adres poczty elektronicznej: anna.chmielewska@mos.gov.pl – w zakresie, o którym mowa w § 1 pkt 3 oraz zastępstwo w sprawach, o których mowa w lit. b i c;
   2) ze strony Zleceniobiorcy:
      a) .....,
      b) .....,
      c) ..... .

2. Zleceniobiorca ma możliwość zmiany osób, o których mowa w ust. 1 pkt 2, gdy jest to uzasadnione obiektywnymi okolicznościami, o czym jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Zleceniodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w § 10 ust. 1 pkt 1.
3. Zleceniobiorca jest zobowiązany dokonać zmiany osoby, o której mowa w ust. 1 pkt 2, i powiadomić o tym Zleceniodawcę na adres wskazany w § 10 ust. 1 pkt 1, na żądanie Zleceniodawcy, w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od dnia powiadomienia Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w § 10 ust. 1 pkt 2 o potrzebie zmiany.
4. Zleceniodawca może dokonać zmiany osób, o których mowa w ust. 1 pkt 1, w każdym momencie, o czym powiadomi Zleceniobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w § 10 ust. 1 pkt 2.
5. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1, nie wymaga aneksu do Umowy.

§ 10. Doręczenia

1. Strony wskazują następujące dane kontaktowe, na które należy kierować korespondencję:
   1) dane Zleceniodawcy:
      a) adres: Ministerstwo Środowiska, Biuro Dyrektora Generalnego; ul. Wawelska 52/54 (00-922) Warszawa,
      b) adres poczty elektronicznej: biuro.dyrektora.generalnego@mos.gov.pl;
   2) dane Zleceniobiorcy:
      a) adres: .....,
      b) adres poczty elektronicznej: .....
2. Strony mają obowiązek niezwłocznego informowania się wzajemnie o każdej zmianie danych kontaktowych w formie pisemnej i na adresy poczty elektronicznej drugiej Strony wskazane w ust. 1. Powyższa zmiana nie wymaga aneksu do Umowy. Korespondencja wysłana na ostatnio podane dane kontaktowe Strony uznawana będzie za skutecznie doręczoną drugiej Stronie.
3. O ile Strony nie postanowią inaczej korespondencję, z zastrzeżeniem ust. 4, Strony będą doręczać sobie pocztą kurierską lub listem poleconym lub pocztą elektroniczną, na ostatnio podane przez Stronę dane kontaktowe.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub odstąpieniu od Umowy, musi mieć formę pisemną i być doręczone drugiej Stronie listem poleconym lub pocztą kurierską, na ostatnio podany przez Stronę adres.
5. Korespondencję wysyłaną pocztą elektroniczną uważa się za doręczoną w momencie jej wysłania odpowiednio – w przypadku korespondencji kierowanej do Zleceniodawcy – na adres poczty elektronicznej wskazany w ust. 1 pkt 1, a w przypadku korespondencji kierowanej do Zleceniobiorcy – na adres poczty elektronicznej wskazany w ust. 1 pkt 2.
6. Listy polecone, adresowane na ostatnio podany adres Strony, zwrócone przez pocztę lub firmę kurierską ze względu na niepodjęcie przez adresata w terminie, będą traktowane jako skutecznie doręczone z upływem czternastego dnia od dnia pierwszej próby doręczenia.

§ 11. Wynagrodzenie

1. Strony uzgadniają, że za należytą realizację Umowy Zleceniobiorca otrzyma wynagrodzenie w kwocie nie wyższej niż **10 000 000 zł brutto** (słownie: dziesięć milionów złotych brutto), zwane w Umowie „**Wynagrodzeniem**", w tym 23 % VAT.
2. Wynagrodzenie za wykonanie Usług będzie płatne w częściach obejmujących wynagrodzenie za realizację danych Usług na podstawie prawidłowo wystawionych faktur VAT za zrealizowane Zamówienia.

3. Wynagrodzenie za wykonanie poszczególnych Usług będzie zawierać:
   1) w przypadku Usługi, o której mowa w § 1 pkt 1 - cenę brutto Usługi oferowanej przez przewoźnika lotniczego oraz opłatę transakcyjną w kwocie ..... zł brutto (słownie: ..... złotych brutto), pomniejszoną o ..... procent rabatu od ceny bazowej netto biletu oferowanej przez przewoźnika lotniczego;
   2) w przypadku Usługi, o której mowa w § 1 pkt 2 - cenę brutto Usługi oferowanej przez przewoźnika oraz opłatę transakcyjną w kwocie ..... zł brutto (słownie: ..... złotych brutto) pomniejszoną o ..... procent rabatu od ceny bazowej netto biletu oferowanej przez przewoźnika kolejowego;
   3) w przypadku Usługi, o której mowa w § 1 pkt 3 - kwotę brutto wszystkich opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy wraz z ewentualnym ubezpieczeniem oraz opłatę transakcyjną w kwocie ..... zł brutto (słownie: ..... złotych brutto);
   4) w przypadku Usługi, o której mowa w § 1 pkt 4 - opłatę transakcyjną w kwocie ..... zł brutto (słownie: ..... złotych brutto).
4. Opłata transakcyjna Zleceniobiorcy za realizację Zamówień, o których mowa w ust. 3 pkt 1-4 obejmuje wszelkie koszty poniesione przez Zleceniobiorcę, a w szczególności koszty stałe oraz koszty wynagrodzenia brutto, koszty administracyjne, księgowo-kadrowe, finansowe, organizacyjne i logistyczne, opłaty pocztowe i kurierskie, pozostałe koszty prowadzenia biura (przedsiębiorstwa), w tym koszty obsługi prawnej, poniesione w związku z realizacją Umowy oraz zysk Zleceniobiorcy.
5. Wynagrodzenie, należne z tytułu realizacji Umowy, zaspokaja wszelkie roszczenia Zleceniobiorcy z tytułu wykonania Umowy.
6. Wszelkie dodatkowe koszty, związane z wykonaniem Usług w ramach Umowy pokrywa Zleceniobiorca i z tego tytułu nie należy mu się żadne dodatkowe wynagrodzenie czy zwrot kosztów.
7. Zapłata Wynagrodzenia nastąpi przelewem na rachunek bankowy Zleceniobiorcy nr ....., w terminie 30 dni od dnia doręczenia Zleceniodawcy prawidłowo wystawionej faktury VAT.
8. Zleceniodawca dopuszcza przesyłanie faktur drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany w § 10 ust. 1 pkt 1 lub w formie elektronicznej w profilu zaufanym e-PUAP lub w formie papierowej na adres Zleceniodawcy wskazany w § 10 ust. 1 pkt 1.
9. Zmiana numeru rachunku bankowego, o którym mowa w ust. 7, następuje przez złożenie pisemnego oświadczenia przez Zleceniobiorcę i nie wymaga aneksu do Umowy.
10. Zleceniobiorca na fakturze zobowiązany jest w przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 i 2, uwidocznić kwotę bazową netto, wysokość rabatu, kwotę po rabacie oraz kwotę brutto.
11. Zleceniodawca nie gwarantuje Zleceniobiorcy zlecenia realizacji Usług na maksymalną kwotę Wynagrodzenia i z tego tytułu Zleceniobiorcy nie przysługują żadne roszczenia.
12. Zleceniodawca ma prawo do zakwestionowania prawidłowości przedstawionej faktury, o czym niezwłocznie poinformuje Zleceniobiorcę. Do czasu wyjaśnienia wątpliwości, przekazanie środków na pokrycie zakwestionowanej faktury będzie wstrzymane, bez negatywnych skutków finansowych dla Zleceniodawcy.
13. Dniem zapłaty Wynagrodzenia jest dzień wydania dyspozycji przelewu z rachunku bankowego Zleceniodawcy.
14. Zleceniobiorca nie może dokonać przelewu wierzytelności bez zgody Zleceniodawcy.

§ 12. Dane osobowe

1. Administratorem Danych Osobowych jest Minister Środowiska, podmiot decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych.

2. Przetwarzaniem danych osobowych są jakiekolwiek operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie.
3. W trakcie realizacji Umowy Zleceniobiorca będzie przetwarzał dane osobowe powierzone mu przez Zleceniodawcę w trybie art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 922), zwanej dalej „**Ustawą**".
4. W celu realizacji Umowy, Zleceniodawca powierza Zleceniobiorcy do przetwarzania, na czas realizacji Umowy, dane osobowe podmiotów, w posiadaniu których jest Zleceniodawca, obejmujące następujący zakres:
   1) imiona i nazwiska;
   2) imiona rodziców;
   3) datę i miejsce urodzenia;
   4) obywatelstwo;
   5) adresy;
   6) wykształcenie;
   7) zawód;
   8) nazwy poprzednich miejsc pracy;
   9) nr dokumentu potwierdzającego tożsamość (seria i nr dowodu osobistego lub nr paszportu);
   10) PESEL/NIP;
   11) stopień niepełnosprawności;
   12) stan rodzinny;
   13) nr telefonu;
   14) informacje o emeryturze/rencie;
   15) dane z książeczki wojskowej;
   16) miejsce pracy;
   17) pozostałe informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.
5. Dane osobowe, o których mowa w ust. 4, będą przetwarzane wyłącznie dla celów związanych z realizacją Umowy.
6. Zleceniobiorca zobowiązuje się przed przystąpieniem do przetwarzania danych osobowych powierzonych przez Zleceniodawcę wdrożyć i utrzymywać przez czas przetwarzania wszelkie środki techniczne i organizacyjne, przewidziane w art. 36-39 Ustawy.
7. Zleceniobiorca zobowiązuje się przed przystąpieniem do przetwarzania danych osobowych powierzonych przez Zleceniodawcę spełnić wymagania określone w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100 poz. 1024), zwanym dalej „**Rozporządzeniem**".
8. Zleceniobiorca zobowiązuje się do nadzoru nad przestrzeganiem zasad ochrony, o których mowa w ust. 6 i ust. 7, lub wyznacza do tego Administratora Bezpieczeństwa Informacji.
9. Zleceniobiorca zobowiązuje się dopuszczać do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie osoby posiadające upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.
10. Zleceniobiorca zobowiązuje się do prowadzenia ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych.
11. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zapewnienia, że osoby, które zostały przez niego upoważnione do przetwarzania danych osobowych, będą zachowywały w tajemnicy te dane osobowe oraz sposoby ich zabezpieczenia.

12. Zleceniobiorca zobowiązuje się do opracowania i wdrożenia Polityki bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych oraz Instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych, zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia.
13. Po zrealizowaniu Umowy albo w przypadku wcześniejszego rozwiązania Umowy, Zleceniobiorca zobowiązuje się niezwłocznie, trwale usunąć dane osobowe z wszystkich nośników, zarówno w wersji elektronicznej, jak i papierowej. Zobowiązanie obejmuje również te podmioty, które przetwarzają dane na zlecenie Zleceniobiorcy, jako Podwykonawcy.
14. Zleceniobiorca zobowiązuje się w ciągu 7 dni roboczych od dnia usunięcia danych przekazać Zleceniodawcy protokoły usunięcia danych osobowych.
15. Zleceniobiorca zobowiązuje się do udostępnienia Zleceniodawcy Polityki bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych, Instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych, upoważnień do przetwarzania danych osobowych oraz ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, na każde żądanie Zleceniodawcy.
16. Zleceniodawca zastrzega możliwość przeprowadzenia kontroli Zleceniobiorcy w zakresie przestrzegania wymagań art. 36-39a Ustawy. Kontrola taka może się odbywać w godzinach pracy Zleceniobiorcy po jego uprzednim powiadomieniu.
17. Po kontroli Zleceniodawca może przekazać Zleceniobiorcy pisemne zalecenia pokontrolne wraz z terminem ich realizacji, a Zleceniobiorca jest zobowiązany je zrealizować w wyznaczonym terminie.
18. Zleceniobiorca zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Zleceniodawcy o jakimkolwiek postępowaniu administracyjnym lub sądowym, decyzji administracyjnej, orzeczeniu, zapowiedzianych kontrolach i inspekcjach, jeśli dotyczą one danych osobowych powierzonych przez Zleceniodawcę.
19. Zleceniobiorca przyjmuje do wiadomości, iż podczas realizacji Umowy w zakresie przestrzegania przepisów art. 36-39a Ustawy, ponosi odpowiedzialność jak Administrator Danych Osobowych.
20. Zleceniobiorca przyjmuje do wiadomości, iż w związku z realizacją Umowy może być poddany kontroli zgodności przetwarzania danych przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z zastosowaniem odpowiednio przepisów art. 14-19 Ustawy.
21. Zleceniobiorca odpowiada za wszelkie wyrządzone osobom trzecim szkody, które powstały w związku z nienależytym przetwarzaniem przez niego powierzonych danych osobowych.
22. W przypadku naruszenia przepisów Ustawy w ramach realizacji Umowy z przyczyn leżących po stronie Zleceniobiorcy, w następstwie którego Zleceniodawca lub Administrator Danych Osobowych zostanie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub ukarany grzywną, prawomocnym wyrokiem lub decyzją właściwego organu, Zleceniobiorca zobowiązuje się do zwrócenia równowartości odszkodowania lub grzywny poniesionych przez Zleceniodawcę lub Administratora Danych Osobowych oraz kosztów i wydatków poniesionych w związku ze zgłoszonymi roszczeniami i nałożonymi zobowiązaniami lub karami.

§ 13. Kary umowne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Zleceniobiorcę w zakresie terminu wykonania poszczególnych Usług, określonego odpowiednio w rozdz. I ust. 10 lub rozdz. III ust. 1 pkt 3 Załącznika nr 1 do Umowy lub rozdz. I ust. 9 Załącznika nr 2 do Umowy lub rozdz. I ust. 5 Załącznika nr 3 do Umowy lub rozdz. I ust. 4 lub rozdz. I ust. 7 Załącznika nr 4 do Umowy, Zleceniodawca może:
   1) wyznaczyć Zleceniobiorcy dodatkowy termin wykonania Usługi i zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 100,00 zł za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia, a po jego bezskutecznym upływie skorzystać z uprawnienia określonego w pkt 2 lub pkt 3, albo

2) odstąpić od Umowy w części dotyczącej Zamówienia, którego dotyczy naruszenie i zażądać od Zleceniobiorcy zapłaty kary umownej w wysokości 15% wartości tego Zamówienia, albo
3) w przypadku co najmniej trzykrotnego naruszenia przez Zleceniobiorcę któregokolwiek z terminów wykonania poszczególnych Usług w ww. zakresie - odstąpić od niewykonanej części Umowy i zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 3% Wynagrodzenia.

2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Zleceniobiorcę Umowy w zakresie, o którym mowa w rozdz. I ust. 13-16 Załącznika nr 1 do Umowy oraz rozdz. I ust. 13-16 Załącznika nr 2 do Umowy (czas reakcji), w szczególności zaproponowania Zleceniodawcy optymalnego połączenia, połączeń alternatywnych, lub ustosunkowania się do zastrzeżeń lub korekty propozycji zgłoszonych przez Zleceniodawcę w czasie dłuższym niż czas reakcji, Zleceniodawca może:
   1) wyznaczyć Zleceniobiorcy dodatkowy termin wykonania Usługi i zażądać od Zleceniobiorcy zapłaty kary umownej w wysokości 500,00 zł za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia, a po jego bezskutecznym upływie skorzystać z uprawnienia określonego w pkt 2 lub pkt 3, albo
   2) odstąpić od Umowy w części dotyczącej Zamówienia, którego dotyczy naruszenie i zażądać od Zleceniobiorcy zapłaty kary umownej w wysokości 15% wartości tego Zamówienia, albo
   3) w przypadku co najmniej trzykrotnego naruszenia przez Zleceniobiorcę któregokolwiek z terminów wykonania poszczególnych Usług w ww. zakresie - odstąpić od niewykonanej części Umowy i zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 3% Wynagrodzenia.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Zleceniobiorcę w zakresie obowiązku, o którym mowa w § 6 Umowy, w szczególności nieprzedstawienia Raportu Zleceniodawcy w terminie określonym w § 6 ust. 1 lub nieprzedstawienia poprawionego Raportu Zleceniodawcy w terminie określonym w § 6 ust. 3, Zleceniodawca może:
   1) udzielić Zleceniobiorcy dodatkowego terminu do wykonania lub należytego wykonania Raportu i zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 100,00 zł, odpowiednio za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia ponad termin określony w § 6 ust. 1 lub ponad termin dodatkowy określony w § 6 ust. 3, a po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu skorzystać z uprawnienia przewidzianego w pkt 2 lub pkt 3; albo
   2) zwolnić Zleceniobiorcę z obowiązku dostarczenia danego Raportu miesięcznego i naliczyć Zleceniobiorcy karę w wysokości 5000 zł., albo
   3) odstąpić od niewykonanej części Umowy i zażądać kary umownej w wysokości 3% Wynagrodzenia.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Zleceniobiorcę w zakresie obowiązku przekazania danych do logowania na Platformie w terminie określonym w § 7 ust. 2, Zleceniodawca może:
   1) udzielić Zleceniobiorcy dodatkowego terminu do przekazania danych do logowania do Platformy i zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 100,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia ponad termin wskazany w § 7 ust. 2, a po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu skorzystać z uprawnienia przewidzianego w pkt 2 lub pkt 3; albo
   2) odstąpić od żądania kodów do logowania do Platformy lub wykonania Platformy i naliczyć karę umowną w wysokości 50000 zł;
   3) odstąpić od niewykonanej części Umowy i zażądać kary umownej w wysokości 3% Wynagrodzenia.
5. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Zleceniobiorcę Umowy w zakresie Szkolenia, w szczególności nieprzeprowadzenia Szkolenia w terminie ustalonym na podstawie § 7 ust. 4, Zleceniodawca może:
   1) udzielić Zleceniobiorcy dodatkowego terminu do przeprowadzenia Szkolenia i zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 100,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia ponad termin

S

ustalony na podstawie § 7 ust. 4, a po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu skorzystać z uprawnienia przewidzianego w pkt 2 lub pkt 3; albo

2) odstąpić od przeprowadzenia przez Zleceniobiorcę Szkolenia i naliczyć karę umowną w wysokości 5000 zł.; albo
3) odstąpić od niewykonanej części Umowy i zażądać kary umownej w wysokości 3% Wynagrodzenia.

6. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Zleceniobiorcę Umowy w zakresie obowiązku określonego w § 7 ust. 5, Zleceniodawca może:
   1) udzielić Zleceniobiorcy dodatkowego terminu do wykonania tego obowiązku i zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 100,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia ponad termin określony w § 7 ust. 5, a po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu skorzystać z uprawnienia przewidzianego w pkt 2 lub pkt 3; albo
   2) odstąpić od przekazania przez Zleceniobiorcę podręcznika lub instrukcji obsługi Platformy i naliczyć karę umowną w wysokości 5000 zł.; albo
   3) odstąpić od niewykonanej części Umowy i zażądać kary umownej w wysokości 3% Wynagrodzenia.
7. W przypadku niedziałania Platformy lub nienależytego działania Platformy przez dłużej niż 2 h Zleceniodawca może naliczyć Zleceniobiorcy karę umowną w wysokości 200,00 zł za każdą następną rozpoczętą godzinę niedziałania Platformy lub nienależytego działania Platformy, aż do momentu przywrócenia przez Zleceniobiorcę należytego działania Platformy.
8. Za każde nieodebranie telefonu w Call Center i nieoddzwonienie w terminie 15 minut lub zajętość linii przez dłużej niż 15 minut, rozumiane w każdym przypadku jako niezrealizowane połączenie, Zleceniodawca naliczy Zleceniobiorcy karę umowną w wysokości 300 zł za każde niezrealizowane połączenie.
9. W przypadku niespełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób skierowanych do realizacji Umowy, o których mowa w § 18 ust. 1, Zleceniodawca może:
   1) wyznaczyć Zleceniobiorcy termin dodatkowy do wywiązanie się z powyższego obowiązku i zażądać od Zleceniobiorcy zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 minimalnego wynagrodzenia za pracę brutto, określonego na dzień zapłaty kary, zgodnie z przepisami art. 2 ust. 3 -5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2017 r. poz. 847), zwanej dalej „**Ustawą o minimalnym wynagrodzeniu za pracę**", za każdy rozpoczęty dzień niespełnienia wymogu zatrudnienia ww. osób na podstawie umowy o pracę, w odniesieniu do każdej osoby, a po bezskutecznym upływie tego terminu skorzystać z uprawnienia przewidzianego w pkt 2;
   2) odstąpić od niewykonanej części Umowy i zażądać kary umownej w wysokości 3% Wynagrodzenia.
10. W przypadku każdorazowego naruszenia zobowiązań wynikających z Umowy w zakresie postanowień dotyczących poufności informacji lub ochrony danych osobowych Zleceniodawca może:
    1) zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 0,01% Wynagrodzenia za każdy przypadek naruszenia, albo
    2) odstąpić od niewykonanej części Umowy i zażądać kary umownej w wysokości 3% Wynagrodzenia.
11. W przypadku nienależytego wykonania Umowy w postaci naruszenia zakazu realizacji płatności za bilety lotnicze przy pomocy kart kredytowych, o którym mowa w rozdz. I ust. 24 Załącznika nr 1 do Umowy, za wyjątkiem połączeń low cost, Zleceniodawca może:
    1) naliczyć Zleceniobiorcy karę umowną w wysokości 100% ceny brutto biletu lotniczego, którego dotyczy naruszenie, za każdy ujawniony przypadek;

2) w przypadku co najmniej trzykrotnego naruszenia przedmiotowego zakazu - odstąpić od niewykonanej części Umowy i naliczyć karę umowną w wysokości 3% Wynagrodzenia.

12. W przypadku nieudokumentowania lub nienależytego udokumentowania przez Zleceniobiorcę w terminie, o którym mowa w rozdz. II ust. 2 Załącznika nr 6 do Umowy, że Zleceniobiorca skierował do realizacji Umowy co najmniej 1 osobę niepełnosprawną na podstawie umowy o pracę, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 100 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w dostarczeniu dokumentów wskazanych w rozdz. II ust. 2 Załącznika nr 6 do Umowy.
13. W przypadku nieskierowania przez Zleceniobiorcę do realizacji Umowy przez cały okres jej trwania co najmniej 1 osoby niepełnosprawnej na podstawie umowy o pracę, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 100 zł za każdy rozpoczęty dzień nieskierowania tej osoby do realizacji Umowy.
14. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie z tytułu prawidłowo zrealizowanych Zamówień.
15. W przypadku niewykonania Zamówienia przez Zleceniobiorcę, Zleceniodawca może, nie korzystając z uprawnień przewidzianych w ust. 1-2 powierzyć wykonanie Zamówienia innemu, wybranemu przez siebie podmiotowi, na koszt i ryzyko Zleceniobiorcy.
16. Naliczenie kary umownej z jednego tytułu nie wyłącza możliwości naliczenia kary umownej z innego tytułu.
17. Jeżeli zastrzeżone kary umowne nie pokryją szkody wyrządzonej Zleceniodawcy na skutek niewykonywania bądź nienależytego wykonywania Umowy, Zleceniodawca może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.
18. Zleceniodawca zastrzega sobie prawo potrącania naliczonych kar umownych z wierzytelności Zleceniobiorcy.

§ 14. Siła wyższa

1. Strony nie są odpowiedzialne za naruszenie obowiązków wynikających z Umowy w przypadku, gdy wyłączną przyczyną naruszenia jest działanie siły wyższej.
2. Przez siłę wyższą należy rozumieć zdarzenie zewnętrzne, którego Strony nie mogły przewidzieć i któremu nie mogły zapobiec, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub części, na stałe lub na pewien czas, któremu Strona nie mogła przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności i które nie wynikło wskutek błędów lub zaniedbań Strony dotkniętej jej działaniem.
3. Na czas działania siły wyższej obowiązki Strony, która nie jest w stanie wykonać danego obowiązku ze względu na działanie Siły wyższej, ulegają zawieszeniu.
4. W przypadku zaistnienia siły wyższej Strona, której dotyczy działanie siły wyższej, zobowiązana jest niezwłocznie poinformować drugą Stronę na piśmie o wystąpieniu siły wyższej, ze wskazaniem przewidywanego czasu trwania przeszkody w realizacji wynikających z Umowy obowiązków z powodu działania siły wyższej.

§ 15. Zabezpieczenie

1. Zleceniobiorca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w formie ....., na kwotę 300 000 zł (słownie: trzysta tysięcy złotych), co stanowi 3 % kwoty Wynagrodzenia, zwane dalej **„Zabezpieczeniem".**
2. Kopia dokumentu potwierdzającego wniesienie Zabezpieczenia stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.
3. Zleceniodawca jest upoważniony do potrącania z Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy kar umownych, o których mowa w § 13 lub odszkodowania, przy czym Zleceniodawca przed

S

potrąceniem jakichkolwiek kwot z Zabezpieczenia, zobowiązany jest pisemnie zawiadomić o tym fakcie Zleceniobiorcę.

4. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy także pokryciu kosztów wykonania zastępczego przez inny podmiot, o którym mowa w § 13 ust. 14.
5. Zabezpieczenie zostanie zwrócone Zleceniobiorcy w okresie do 30 dni od dnia zakończenia Umowy, pomniejszone o ewentualne potrącenia z Zabezpieczenia, dokonane uprzednio przez Zleceniodawcę zgodnie z Umową.
6. W przypadku dokonania jakiegokolwiek potrącenia z Zabezpieczenia przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorca zobowiązany jest uzupełnić Zabezpieczenie do kwoty wskazanej w ust. 1, w terminie 10 dni roboczych, od dnia poinformowania Zleceniobiorcy o dokonaniu potrącenia.
7. W przypadku niewykonania przez Zleceniobiorcę obowiązku, o którym mowa w ust. 6, Zleceniodawca ma prawo odstąpić od niewykonanej części Umowy.

§ 16. Klauzule waloryzacyjne

1. Strony przewidują możliwość zmiany wysokości opłat transakcyjnych wskazanych w § 11 ust. 3, w przypadku zmian zaistniałych w trakcie obowiązywania Umowy dotyczących:
   1) stawki podatku od towarów i usług;
   2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 Ustawy o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
   3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne

   - jeżeli Strona, w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie zmian w powyższym zakresie, zwróci się w tej sprawie do drugiej Strony z wnioskiem, w którym odpowiednio Zleceniodawca wykaże wpływ zmian na zmniejszenie kosztów wykonywania Umowy przez Zleceniobiorcę, co powinno skutkować zmniejszeniem wysokości opłat transakcyjnych wskazanych w § 11 ust. 3, albo Zleceniobiorca wykaże wpływ zmian na zwiększenie kosztów wykonywania Umowy, co powinno skutkować zwiększeniem wysokości opłat transakcyjnych wskazanych w § 11 ust. 3.
2. Zmiana wysokości opłat transakcyjnych wskazanych w § 11 ust. 3, wymaga zgody Stron i aneksu do Umowy.
3. W dniu zawarcia Umowy Zleceniobiorca złoży pisemne oświadczenie dotyczące:
   1) liczby osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę albo świadczących usługi na podstawie umowy zlecenia albo innej umowy o świadczenie usług, które będą zaangażowane w realizację Umowy oraz wymiaru czasu pracy albo liczby godzin świadczonych usług, które dana osoba będzie przeznaczać na wykonanie Umowy;
   2) określenia jaki procent wysokości opłat transakcyjnych wskazanych w § 11 ust. 3 przypada na wynagrodzenie poszczególnych osób, o których mowa w pkt 1.
4. Jeżeli zmiany, o których mowa w ust. 1 pkt 1-3, będą skutkowały podwyższeniem wysokości opłat transakcyjnych wskazanych w § 11 ust. 3 Zleceniodawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem co najmniej 1- miesięcznego terminu wypowiedzenia.

§ 17. Polityka Środowiskowa

1. Zleceniobiorca oświadcza, że zapoznał się z treścią Polityki Środowiskowej Zleceniodawcy, zamieszczonej na stronie www.mos.gov.pl (zakładka: Środowisko/Systemy Środowiskowe/System Ekozarządzania i Audytu (EMAS)/EMAS w Ministerstwie), oraz że jest świadomy znaczenia zgodności realizacji postanowień Umowy z tą Polityką.

2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zagospodarowania odpadów powstałych w wyniku realizacji Umowy, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.

§ 18. Klauzule społeczne

1. Na podstawie art. 29 ust. 3a ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164, z późn. zm.), zwanej dalej **„Ustawą Prawo zamówień publicznych"**, Zleceniodawca wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę osób wykonujących wskazane poniżej czynności w trakcie realizacji Umowy:
   1) czynności przyjmowania za pośrednictwem poczty elektronicznej Zamówienia na Usługi, o których mowa w OPZ 1 i OPZ 2;
   2) czynności w zakresie obsługi serwisu telefonicznego Call Center, o którym mowa w rozdz. II ust. 5 i 6 Załącznika nr 1 do Umowy, rozdz. II ust. 3 i 4 Załącznika nr 2 do Umowy, rozdz. II ust. 4 i 5 Załącznika nr 3 do Umowy i rozdz. II ust. 4 i 5 Załącznika nr 4 do Umowy.
2. Zleceniodawca w trakcie trwania Umowy wymaga od Zleceniobiorcy – stosownie do art. 29 ust. 4 Ustawy Prawo zamówień publicznych, skierowania do realizacji Umowy co najmniej 1 osoby niepełnosprawnej, na podstawie umowy o pracę, o której mowa w ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 2046, z późn. zm.) i powierzenia tej osobie dowolnej czynności związanej z realizacją Umowy na rzecz Zleceniodawcy, w wymiarze czasu nie mniej niż ½ etatu przez cały okres realizacji Umowy.
3. Szczegółowe obowiązki Zleceniobiorcy lub Podwykonawcy związane z realizacją obowiązku określonego w ust. 1 i 2 zawiera **Załącznik nr 6 do Umowy**, zwany w skrócie **„OPZ 5".**

§ 19. Wypowiedzenie Umowy

Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron z 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w drodze złożenia oświadczenia woli o wypowiedzeniu Umowy, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wypowiedzenie przez Zleceniodawcę może nastąpić w szczególności z ważnych powodów tj. np. niewykonania lub nienależytego wykonania Zamówienia lub nieprzedkładania dokumentów, do których dostarczania zobowiązany jest Zleceniobiorca lub skarg pasażerów, dla których Usługi realizował Zleceniobiorca lub zawyżania faktur lub utrudnionych kontaktów ze Zleceniodawcą lub osobami wskazanymi przez niego do współpracy zgodnie z § 9 ust. 1 pkt 2.

§ 20. Postanowienia końcowe

1. Ilekroć w Umowie jest mowa o dniach roboczych należy przez to rozumieć dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa.
3. Wszelkie zmiany treści Umowy, z zastrzeżeniem przypadków wskazanych w Umowie, wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy Strony zgodnie poddają rozstrzygnięciu sądu właściwego miejscowo ze względu na siedzibę Zleceniodawcy.
5. Umowę sporządzono i podpisano w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden egzemplarz otrzymuje Zleceniobiorca, a drugi egzemplarz otrzymuje Zleceniodawca.
6. Integralną część Umowy stanowią załączniki do niej:
   1) **Załącznik nr 1 – OPZ 1 - Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie wraz z ubezpieczeniem podróży**

2) **Załącznik nr 2 – OPZ 2 - Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów kolejowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie**
3) **Załącznik nr 3 – OPZ 3 - Pośrednictwo wizowe**
4) **Załącznik nr 4 – OPZ 4 - Odprawy on-line**
5) **Załącznik nr 5 – Kopia dokumentu potwierdzającego wniesienie Zabezpieczenia Umowy**
6) **Załącznik nr 6 – OPZ 5 – Klauzule społeczne**

ZLECENIOBIORCA **ZLECENIODAWCA**

Kierujący Zespołem
Radców Prawnych
ds. Obsługi Prawnej i Procesowej
Dagmara Gawor
Radca prawny
14.07.2017

Dyrektor
Departamentu Prawnego
14.07.2017

BIURO DYREKTORA GENERALNEGO
NACZELNIK WYDZIAŁU

Załącznik nr 1 do Umowy nr BDG-wl/ /2017
Z dnia _____/_____/2017 r.

Opis Przedmiotu Zamówienia oraz szczegółowe warunki realizacji Zamówień na rezerwację, sprzedaż i sukcesywną dostawę biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie wraz z ubezpieczeniem podróży.

I. Wymagania ogólne

1. Przedmiotem zamówienia jest rezerwacja, sprzedaż i sukcesywne dostawy biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie wraz z ubezpieczeniem podróży dla pracowników Zleceniodawcy w celu odbycia podróży służbowej oraz osób niebędących pracownikami Zleceniodawcy na potrzeby Zleceniodawcy na podstawie Zamówień Zleceniodawcy.
2. Zleceniobiorca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się w ramach sprzedaży biletów do ubezpieczenia podróży.
4. Pod pojęciem „bilet lotniczy" należy rozumieć bilet na trasie: „tam" lub „z powrotem" lub „tam i z powrotem".
5. Zleceniobiorca, w ramach Umowy zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji Zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych, w tym: obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu.
6. W cenę biletu lotniczego wliczona jest: taryfa, pozostałe opłaty lotniskowe, paliwowe, serwisowe.
7. Bilety wystawiane będą w formie **elektronicznej**. Na żądanie Zleceniodawcy bilety będą wystawiane w formie papierowej.
8. Bilet wystawiony przez Zleceniobiorcę w formie elektronicznej musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego przewoźnika lotniczego.
9. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zleceniodawcy na podstawie Zamówień przekazywanych do Zleceniobiorcy w formach wskazanych w § 5 Umowy.
10. Zleceniobiorca, w przypadku Zamówień składanych telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, każdorazowo będzie przesyłał bilety lotnicze na którykolwiek wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy adres poczty elektronicznej lub na żądanie Zleceniodawcy będzie dostarczał je do miejsca wskazanego przez Zleceniodawcę, najpóźniej na 24 godziny przez terminem podróży, a w sytuacji nagłej najpóźniej na 4 godziny przed terminem podróży. Sytuacją nagłą jest każda sytuacja, w której Zleceniodawca dokonuje Zamówienia w czasie krótszym niż 24 godziny przed terminem planowanej podróży wskazanym przez Zleceniodawcę.
11. W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiający/e rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie, musi/szą być dostępny/e w placówce dyplomatycznej Zleceniodawcy lub przedstawicielstwie danego przewoźnika lotniczego na terenie portu lotniczego, z którego rozpoczyna się podróż w terminach określonych w ust. 10. O miejscu odbioru Zleceniobiorca poinformuje Zleceniodawcę na którykolwiek z adresów poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy. W szczególnych przypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
12. Zleceniobiorca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zleceniodawcę, za pośrednictwem poczty elektronicznej o wszystkich zmianach dotyczących Zamówień, na którykolwiek z adresów poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy. Dodatkowo Zleceniobiorca zobowiązany jest do informowania Zleceniodawcy o powyższych zmianach

telefonicznie, na którykolwiek numer telefonu komórkowego wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy, po godzinie 16.00 w dni robocze, a w pozostałe dni całodobowo.

13. Po otrzymaniu Zamówienia od Zleceniodawcy w formie telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, Zleceniobiorca zobowiązany jest do zaproponowania Zleceniodawcy na adres poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy, w terminie nie dłuższym **niż ..... h,** od momentu złożenia Zamówienia, optymalnego połączenia z uwzględnieniem najkorzystniejszej ceny i promocji (np.: zniżki indywidualne, zniżki grupowe, zniżki weekendowe oraz inne zniżki okolicznościowe i doraźne), standardu lotu, czasu podróży i ilości przesiadek oraz międzylądowań, a także połączeń tanich linii lotniczych (tzw. low cost), z zastrzeżeniem ust. 14.
14. Na żądanie Zleceniodawcy wskazane w Zamówieniu, Zleceniobiorca przedstawia Zleceniodawcy, co najmniej trzy połączenia alternatywne lub mniejszą ich liczbę odpowiadającą ilości dostępnych połączeń umożliwiających odbycie podróży w terminie wskazanym przez Zleceniodawcę. Postanowienia ust. 13 stosuje się odpowiednio.
15. Zleceniodawca, po otrzymaniu propozycji, o której mowa w ust. 13 lub 14, może zgłosić do niej zastrzeżenia lub korektę propozycji, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w § 9 ust. 1 pkt 2 Umowy, i zażądać wskazania nowego połączenia lub połączeń alternatywnych.
16. Zleceniobiorca jest zobowiązany do ustosunkowania się do zastrzeżeń lub korekty propozycji w terminie nie dłuższym niż termin wskazany w ust. 13 od ich zgłoszenia. Postanowienia ust. 13 - 15 stosuje się odpowiednio. Zleceniobiorca zobowiązany jest wskazywać połączenia aż do uzyskania akceptacji Zleceniodawcy.
17. Zleceniobiorca zobowiązany jest do dostarczenia Zleceniodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na którykolwiek z adresów wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy informacji o:
    1) przewoźniku lotniczym świadczącym usługę przewozu;
    2) miejscu i terminie (data, godzina) wylotu;
    3) miejscu i terminie (data, godzina) przylotu;
    4) czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;
    5) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
    6) klasie rezerwacji biletu oraz warunkach taryfy;
    7) całkowitej cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, **przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP** na dzień zakupu biletu lotniczego;
    8) terminie wykupu biletu w określonej cenie;
    9) możliwości i warunkach anulowania biletu;
    10) możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;
    11) możliwości zmiany danych dotyczących pasażera;
    12) możliwości zmiany trasy podróży;
    13) zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacjach

    - w terminie nie dłuższym niż czas wskazany w ust. 13, od momentu złożenia żądania przez Zleceniodawcę na którykolwiek z adresów poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 2 Umowy.
18. Zleceniobiorca bez dodatkowego wynagrodzenia zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika lotniczego, a zwłaszcza reprezentowania Zleceniodawcy w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.

19. Usługi świadczone przez Zleceniobiorcę w trakcie realizacji Zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
20. Zleceniobiorca nie ma prawa obciążać Zleceniodawcy dodatkowymi kosztami manipulacyjnymi np. opłatami za korzystanie z karty kredytowej w przypadku biletów low cost, prowizjami bankowymi, itp. zarówno przy zakupie biletu lotniczego, jak i przy zmianie trasy, terminu lotu, przy rezygnacji z lotu przed określonym terminem, przy dokonywaniu zwrotu kosztu za niewykorzystane bilety lotnicze, z zastrzeżeniem ust. 21.
21. Zwrot biletu lotniczego będzie następował zgodnie z zasadami obowiązującymi u danego przewoźnika lotniczego oraz z zastosowaną taryfą lotniczą.
22. Wystawione bilety lotnicze będą zawierać co najmniej następujące informacje:
    1) oznaczenie przewoźnika lotniczego;
    2) numer biletu;
    3) dane pasażera/ów (imię i nazwisko);
    4) numer lotu;
    5) klasę rezerwacji;
    6) miejsce i termin (data, godzina) wylotu i przylotu;
    7) informację o ewentualnych przesiadkach;
    8) dane o ilości sztuk bagażu;
    8) sposób płatności za bilety, z zastrzeżeniem ust. 24;
    9) całkowitą cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidywanymi wszystkimi należnymi podatkami, dopłatami, opłatami oraz innymi należnościami);
    10) imię i nazwisko osoby składającej zamówienie.
23. Każda faktura VAT lub faktura korygująca, poza elementami wynikającymi z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2016 r. poz. 710, z późn. zm.), zwanej dalej **„Ustawą o podatku od towarów i usług"**, musi zawierać następujące informacje:
    1) numer biletu;
    2) datę wystawienia biletu;
    3) imię i nazwisko osoby, dla której bilet jest wystawiony;
    4) wyszczególnienie trasy (oznaczenie kodowe miast);
    5) datę wylotu/przylotu;
    6) klasę rezerwacji;
    7) cenę biletu wg taryfy przewoźnika (w PLN) zgodnie z rozdz. I ust. 6;
    8) imię i nazwisko osoby składającej zamówienie;
    9) przyczynę zmiany, w przypadku faktury korygującej.
24. Zleceniodawca nie dopuszcza możliwości realizowania płatności za bilety lotnicze kartami kredytowymi, za wyjątkiem biletów „low cost".

II. Wymagania dodatkowe

1. O ile przepisy prawa tego nie zabraniają, Zleceniodawca jest objęty programami lojalnościowymi u poszczególnych przewoźników lotniczych.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Zleceniobiorca zobowiązany będzie do rejestrowania biletów na kontach Zleceniodawcy otwartych w poszczególnych programach lojalnościowych.
3. Zleceniobiorca zobowiązany jest do zarządzani kontami Zleceniodawcy w programach lojalnościowych, udzielenia wszelkiej pomocy przy wykorzystaniu punktów zgromadzonych przez Zleceniodawcę w programach lojalnościowych, w szczególności przy zamianie punktów na bilety lotnicze, zmianie klasy rezerwacyjnej na wyższą itp.

4. W przypadku gdy Zleceniobiorca nie dostarczy biletu/ów w terminie, Zleceniodawcy przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi podmiotu trzeciego, o której mowa w § 13 ust. 14 Umowy oraz roszczenie do Zleceniobiorcy o zwrot kosztów zakupu usługi od podmiotu trzeciego.
5. Zleceniobiorca udostępni Zleceniodawcy serwis telefoniczny (Call Center) w zakresie obsługi biletów lotniczych.
6. Serwis, o którym mowa w ust. 5 będzie zapewniony w systemie 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zleceniodawca będzie mógł dokonać rezerwacji, uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji, dokonać jej zmiany, anulować rezerwację, zakupić i wystawić bilet oraz anulować bilet lotniczy elektroniczny.
7. Platforma, o której mowa w § 7 ust. 1 Umowy będzie dostępna 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiała Zleceniodawcy, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła) co najmniej:
   1) wyszukiwanie interesujących Zleceniodawcę połączeń lotniczych;
   2) dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych;
   3) anulowanie rezerwacji;
   4) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży, a także danych pasażera;
   5) weryfikowanie propozycji Zleceniobiorcy;
   6) dokonywanie rezerwacji/zakupu przelotów z uwzględnieniem zniżek i promocji.
8. W ramach korzystania z Platformy, Zleceniodawca musi mieć możliwość uzyskania co najmniej następujących informacji:
   1) o przewoźniku świadczącym usługę przelotu;
   2) o miejscu i terminie (data, godzina) odlotu;
   3) o miejscu i terminie (data, godzina) przylotu;
   4) o czasie trwania przelotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przelotu;
   5) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu;
   6) o klasie rezerwacji oraz warunkach taryfy;
   7) o cenie biletu przewoźnika do zapłaty (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dzień zakupu biletu lotniczego;
   8) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
   9) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
   10) o możliwości zmian terminu odlotu, przylotu;
   11) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
   12) o możliwości zmiany trasy podróży;
   13) o zbliżających się terminach wykupu i założonych rezerwacjach.
9. Platforma oferowana przez Zleceniobiorcę, musi zawierać również ofertę tanich linii lotniczych **(tzw. „low cost").**

III. Ubezpieczenie na czas podróży

1. Wymagania Zleceniodawcy:
   1) Zleceniobiorca na żądanie Zleceniodawcy wskazane w Zamówieniu zaoferuje, bez dodatkowego wynagrodzenia, polisę ubezpieczeniową zawierającą podstawowy pakiet ubezpieczeń, dla poszczególnych osób na czas trwania podróży „od-do", zgodnie z zakupionym

przez Zleceniodawcę biletem lotniczym na trasach zagranicznych co do zasady poza Unią Europejską;

2) Zleceniodawca ma prawo wymagać wystawienia polisy także dla osób, którym nie zostały zakupione bilety lotnicze przez Zleceniodawcę, a udających się w podróż służbową na trasach zagranicznych w szczególności innymi środkami lokomocji, np. samochód, pociąg;
3) polisa przesyłana jest w dowolnie wybranej przez Zleceniodawcę formie, w terminie określonym w rozdz. I ust. 10 Załącznika nr 1 do Umowy;
4) na każdej polisie musi znajdować się numer telefonu całodobowej centrali alarmowej, do której ubezpieczony może zgłaszać zaistniałe sytuacje oraz powstałe szkody;
5) polisa ubezpieczeniowa musi obejmować podstawowy pakiet ubezpieczeniowy, w tym co najmniej:
   a) KL – ubezpieczenie kosztów leczenia w zakresie: bezpośredniej opieki lekarskiej, badań, zabiegów, zakupu lekarstw, transportu ubezpieczonego do szpitala, pobytu w szpitalu, transportu do kraju, podróży i pobytu osoby towarzyszącej jeśli jej obecność jest niezbędna do załatwiania spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do kraju,
   b) NNW – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków,
   c) ubezpieczenie bagażu od zaginięcia lub uszkodzenia.

2. Zleceniodawca zastrzega sobie prawo rozszerzenia podstawowego pakietu ubezpieczenia o dodatkowe usługi ubezpieczeniowe, o czym poinformuje Zleceniobiorcę w Zamówieniu. W takim przypadku obowiązywały będą ceny z aktualnego cennika ubezpieczyciela.
3. Każda faktura VAT lub faktura korygująca dotycząca usług ubezpieczeniowych, poza elementami wynikającymi z Ustawy o podatku od towarów i usług, musi zawierać następujące informacje:
   1) datę wystawienia polisy;
   2) imię i nazwisko ubezpieczonego;
   3) kraj docelowy;
   4) czas „od-do";
   5) imię i nazwisko osoby składającej zamówienie;
   6) przyczynę zmiany, w przypadku faktury korygującej.

Załącznik nr 2 do umowy nr BDG-wl/ 2017
z dnia _____/_____/2017r.

Opis przedmiotu zamówienia oraz szczegółowe warunki realizacji Zamówienia na rezerwację, sprzedaż i sukcesywną dostawę biletów kolejowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie

I. Wymagania ogólne

1. Przedmiotem zamówienia jest rezerwacja, sprzedaż i sukcesywne dostawy biletów kolejowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie, dla pracowników Zleceniodawcy w celu odbycia podróży służbowej i osób nie będących pracownikami na potrzeby Zleceniodawcy na podstawie Zamówień Zleceniodawcy.
2. W cenie biletu zawarte jest podstawowe ubezpieczenie podróży pasażera, na którego wystawiony jest bilet kolejowy.
3. Pod pojęciem „bilet kolejowy" należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem" lub „tam" lub „z powrotem".
4. Zleceniobiorca w ramach Umowy zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji Zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych.
5. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów kolejowych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zleceniodawcy na podstawie Zamówień przekazywanych do Zleceniobiorcy w formach określonych w § 5 Umowy.
6. Bilety wystawiane będą w formie elektronicznej lub w formie papierowej.
7. O formie wystawienia i przekazania biletu kolejowego decydować będzie Zleceniodawca wskazując to w Zamówieniu.
8. Bilet wystawiony przez Zleceniobiorcę w formie elektronicznej musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego przewoźnika.
9. W przypadku Zamówień składanych telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, Zleceniobiorca będzie każdorazowo przesyłał bilety na którykolwiek wskazany § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy adres poczty elektronicznej lub do miejsca wskazanego przez Zleceniodawcę najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej najpóźniej na 4 godziny przed terminem podróży. Sytuacją nagłą jest każda sytuacja, w której Zleceniodawca dokonuje Zamówienia w czasie krótszym niż 24 godzin przed terminem planowanej podróży wskazanym przez Zleceniodawcę.
10. W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiający/e rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi/szą być dostępny/e w placówce dyplomatycznej Zleceniodawcy lub danego przewoźnika kolejowego na terenie dworca kolejowego, z którego rozpoczyna się podróż. O miejscu odbioru Zleceniobiorca poinformuje Zleceniodawcę na którykolwiek z adresów poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy.
11. W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
12. Zleceniobiorca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zleceniodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej o wszystkich zmianach dotyczących Zamówień, na którykolwiek z adresów poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy. Dodatkowo Zleceniobiorca zobowiązany jest do informowania Zleceniodawcy o powyższych zmianach telefonicznie, na którykolwiek numer telefonu komórkowego wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy, po godzinie 16.00 w dni robocze, a w pozostałe dni całodobowo.

13. Po otrzymaniu Zamówienia od Zleceniodawcy w formie telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, Zleceniobiorca zobowiązany jest do zaproponowania Zleceniodawcy na którykolwiek adres poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy, w terminie nie dłuższym **niż ..... h,** od momentu złożenia Zamówienia, optymalnego połączenia z uwzględnieniem najkorzystniejszej ceny i promocji (np.: zniżki indywidualne, zniżki grupowe, zniżki weekendowe oraz inne zniżki okolicznościowe i doraźne), czasu podróży i ilości przesiadek, z zastrzeżeniem ust. 14.
14. Na żądanie Zleceniodawcy wskazane w Zamówieniu, Zleceniobiorca przedstawia Zleceniodawcy co najmniej dwa połączenia alternatywne (jeśli są dostępne) umożliwiające odbycie podróży w terminie wskazanym przez Zleceniodawcę. Postanowienia ust. 13 stosuje się odpowiednio.
15. Zleceniodawca, po otrzymaniu propozycji, o której mowa w ust. 13 lub 14, może zgłosić do niej zastrzeżenia lub korektę propozycji, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w § 9 ust. 1 pkt 2 Umowy, i zażądać wskazania nowego połączenia lub połączeń alternatywnych.
16. Zleceniobiorca jest zobowiązany do ustosunkowania się do zastrzeżeń lub korekty propozycji w terminie nie dłuższym niż termin wskazany w ust. 13 od ich zgłoszenia. Postanowienia ust. 13 - 15 stosuje się odpowiednio. Zleceniobiorca zobowiązany jest wskazywać połączenia aż do uzyskania akceptacji Zleceniodawcy.
17. Zleceniobiorca zobowiązany jest do dostarczenia Zleceniodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na którykolwiek adres wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy informacji o:
    1) o przewoźniku świadczącym usługę przewozu;
    2) o miejscu i terminie (data, godzina) odjazdu pociągu;
    3) o miejscu i terminie (data, godzina) przyjazdu pociągu;
    4) o czasie trwania przejazdu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przejazdu;
    5) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data, godzina) przyjazdu i odjazdu;
    6) o klasie rezerwacji biletu oraz warunkach taryfy;
    7) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu w złotych polskich (PLN); w przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dzień zakupu biletu kolejowego;
    8) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
    9) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
    10) o możliwości zmian terminu odjazdu, przyjazdu;
    11) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
    12) o możliwości zmiany trasy podróży

    - w terminie nie dłuższym niż czas wskazany w ust. 13 od momentu złożenia żądania przez Zleceniodawcę na którykolwiek z adresów poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 2 Umowy.
18. Zleceniobiorca bez dodatkowego wynagrodzenia zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika linii kolejowych, a zwłaszcza reprezentowania Zleceniodawcy w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.
19. Zleceniobiorca nie ma prawa obciążać Zleceniodawcy dodatkowymi kosztami manipulacyjnymi np. opłatami za korzystanie z karty kredytowej, prowizjami bankowymi, itp. zarówno przy zakupie biletu kolejowego, jak i przy zmianie trasy, terminu odjazdu, przy rezygnacji z podróży przed określonym terminem, przy dokonywaniu zwrotu kosztu za niewykorzystane bilety kolejowe, z zastrzeżeniem ust. 20.

20. Zwrot biletu kolejowego będzie następował zgodnie z zasadami obowiązującymi u danego przewoźnika.
21. Wystawiony bilet kolejowy powinien zawierać co najmniej następujące informacje:
    1) numer biletu;
    2) oznaczenie przewoźnika;
    3) imię i nazwisko pasażera;
    4) miejsce i termin (data, godzina) odjazdu i przyjazdu;
    5) cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, dopłatami, opłatami oraz innymi należnościami);
    6) rodzaj pociągu oraz klasę rezerwacji biletu;
    7) numer pociągu, wagonu i miejsce do siedzenia/leżenia/spania;
    8) rodzaj ulgi, jeśli przysługuje.
22. Prawidłowo wystawiona faktura VAT lub faktura korygująca, poza elementami wynikającymi z Ustawy o podatku od towarów i usług, powinna zawierać następujące informacje:
    1) numer biletu;
    2) imię i nazwisko pasażera;
    3) trasę przejazdu (oznaczenie kodowe miast);
    4) cenę biletu wg taryfy przewoźnika;
    5) klasę biletu;
    6) datę odjazdu;
    7) imię i nazwisko osoby składającej zamówienie;
    8) przyczynę zmiany, w przypadku faktury korygującej.

II. Wymagania dodatkowe

1. Zleceniobiorca w przypadku połączeń wieloetapowych poinformuje Zleceniodawcę o czasie oczekiwania na kolejne połączenia na którykolwiek z adresów poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy.
2. W przypadku gdy Zleceniobiorca nie dostarczy biletów kolejowych w terminie, Zleceniodawcy przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego, o którym mowa w § 13 ust. 14 Umowy oraz roszczenie do Zleceniobiorcy zwrot kosztów zakupu Usługi u podmiotu trzeciego.
3. Zleceniobiorca udostępni Zleceniodawcy serwis telefoniczny (Call Center) w zakresie obsługi biletów kolejowych.
4. Serwis, o którym mowa w ust. 3 będzie zapewniony w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zleceniodawca będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące sposobu oraz etapu rezerwacji/zakupu biletów kolejowych oraz anulować bilet lub zamówić nowy.
5. Platforma, o której mowa w § 7 ust. 1 Umowy będzie dostępna 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiała Zleceniodawcy, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła) co najmniej:
    1) wyszukiwanie interesujących Zleceniodawcę połączeń kolejowych;
    2) dokonywanie rezerwacji biletów kolejowych;
    3) anulowanie rezerwacji;
    4) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży, a także danych pasażera;
    5) weryfikowanie propozycji Zleceniobiorcy;
    6) dokonywanie rezerwacji/zakupu przejazdów kolejowych z uwzględnieniem zniżek na zakup biletów PKP posiadanych/zakupionych przez Zleceniodawcę lub pasażerów.

6. W ramach korzystania z Platformy, Zleceniodawca musi mieć możliwość uzyskania co najmniej następujących informacji:
   1) o przewoźniku świadczącym usługę przewozu;
   2) o miejscu i terminie (data, godzina) odjazdu pociągu;
   3) o miejscu i terminie (data, godzina) przyjazdu pociągu;
   4) o czasie trwania przejazdu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przejazdu;
   5) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data, godzina) przyjazdu i odjazdu;
   6) o klasie podróży oraz warunkach taryfy;
   7) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dzień zakupu biletu kolejowego;
   8) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
   9) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
   10) o możliwości zmian terminu odjazdu, przyjazdu;
   11) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
   12) o możliwości zmiany trasy podróży;
   13) o zbliżających się terminach wykupu i założonych rezerwacjach.

Załącznik nr 3 do Umowy nr BDG-wl/ 2017
z dnia _____/_____/2017r.

Opis Przedmiotu Zamówienia oraz szczegółowe warunki realizacji Zamówienia dotyczące pośredniczenia w procesie uzyskiwania wiz

I. Wymagania ogólne

1. Przedmiotem zamówienia jest pośredniczenie w procesie uzyskiwania wiz dla pracowników oraz osób nie będących pracownikami na potrzeby Zleceniodawcy, zwane dalej „**Usługą wizową**".
2. Szczegóły dotyczące wizy będą określone w Zamówieniu.
3. Zleceniobiorca zobowiązany jest do:
   1) udzielenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na którykolwiek adres Zleceniodawcy wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 informacji o możliwościach uzyskania wizy, po wcześniejszym kontakcie z właściwą placówką dyplomatyczną;
   2) dostarczenia Zleceniodawcy wszelkich niezbędnych formularzy do wypełnienia przez osobę, której dotyczy Usługa, skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy we współpracy z Zleceniodawcą;
   3) terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy;
   4) informowanie Zleceniodawcy telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej o kolejnych etapach i przewidywanym okresie trwania realizacji Usługi wizowej;
   5) dostarczenia paszportów wraz z wizą do siedziby Zleceniodawcy;
   6) uiszczenia w imieniu Zleceniodawcy wszystkich opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy, wraz z ewentualnym ubezpieczeniem.
4. Prawidłowo wystawiona faktura VAT lub faktura korygująca, poza elementami wynikającymi z Ustawy o podatku od towarów i usług, powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko osoby objętej Usługą wizową;
   2) kraj docelowy;
   3) koszt uzyskania wizy wraz z potwierdzaną przez Zleceniobiorcę kopią dokumentu potwierdzającą poniesiony wydatek;
   4) koszt opłaty transakcyjnej;
   5) imię i nazwisko osoby składającej zamówienie;
   6) przyczynę zmiany w przypadku faktury korygującej.
5. Zleceniobiorca jest zobowiązany dostarczyć wizę wraz z paszportem najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej najpóźniej na 4 godziny przed terminem podróży. Sytuacją nagłą jest każda sytuacja, w której Zleceniodawca dokonuje Zamówienia w czasie krótszym niż 24 godziny przed terminem planowanej podróży wskazanym przez Zleceniodawcę.

II. Wymagania dodatkowe

1. Zleceniobiorca będzie pośredniczył pomiędzy Zleceniodawcą, a placówka dyplomatyczną w sprawach reklamacyjnych.
2. Za pośrednictwo w sprawach reklamacyjnych, o których mowa w ust. 1, Zleceniobiorcy nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie.
3. W przypadku gdy Zleceniobiorca nie dostarczy paszportu wraz z wizą w terminie wskazanym w rozdz. I ust. 5, Zleceniodawcy przysługiwać będzie możliwość skorzystania z Usługi u podmiotu

trzeciego, o którym mowa w § 13 ust. 14 Umowy oraz roszczenie do Zleceniobiorcy o zwrot kosztów zakupu Usługi u podmiotu trzeciego.

4. Zleceniobiorca udostępni Zleceniodawcy serwis telefoniczny (Call Center) w zakresie obsługi pośrednictwa w uzyskiwaniu wiz.
5. Serwis, o którym mowa w ust. 4 będzie zapewniony w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zleceniodawca będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące kolejnych etapów i przewidywanego okresu trwania realizacji Usługi wizowej.

Załącznik nr 4 do Umowy nr BDG-wl/ 2017
z dnia _____/_____/2017r.

Opis Przedmiotu Zamówienia oraz szczegółowe warunki realizacji Zamówienia dotyczące odpraw on-line przy przewozach pasażerskich

I. Wymagania ogólne

1. Przedmiotem zamówienia jest odprawa on-line przy przelotach pasażerskich pracowników oraz osób nie będących pracownikami na potrzeby Zleceniodawcy, zwana dalej „**Odprawą on-line**".
2. Przez Odprawę on-line należy rozumieć odprawę na trasie „tam i z powrotem", „tam", lub „z powrotem".
3. Zleceniobiorca, na życzenie Zleceniodawcy wskazane w Zamówieniu zobowiązany jest do Odprawy on-line osób wskazanych przez Zleceniodawcę, których dane zostaną przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na którykolwiek adres poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 2 Umowy.
4. Zleceniobiorca każdorazowo prześle karty pokładowe odprawionych osób na którykolwiek adres poczty elektronicznej wskazany w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy oraz na adres e-mail osoby odprawianej wskazany w Zamówieniu, najpóźniej 4 godzin przed odlotem.
5. Prawidłowo wystawiona przez Zleceniobiorcę karta pokładowa (boarding) powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
   1) imię i nazwisko pasażera;
   2) oznaczenie linii lotniczej;
   3) datę i godzinę wylotu i powrotu;
   4) trasę przelotu i powrotu;
   5) numer biletu;
   6) numer miejsca;
   7) rodzaj/ilość bagażu.
6. Każda faktura VAT lub korekta do faktury VAT, poza elementami wynikającymi z Ustawy o podatku od towarów i usług, musi zawierać następujące informacje:
   1) imię i nazwisko pasażera;
   2) oznaczenie linii lotniczej;
   3) datę wylotu i powrotu;
   4) trasę przelotu i powrotu;
   5) rodzaj Usługi;
   6) numer biletu;
   7) przyczynę zmiany, w przypadku korekty do faktury VAT.
7. Zleceniobiorca jest zobowiązany dokonać Odprawy on-line w terminie zgodnym z zasadami ustalonymi przez danego przewoźnika lotniczego.

II. Wymagania dodatkowe

1. Zleceniobiorca będzie pośredniczył pomiędzy Zleceniodawcą, a przewoźnikiem w sprawach reklamacyjnych.
2. Za pośrednictwo w sprawach reklamacyjnych, o których mowa w ust. 1, Zleceniobiorcy nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie.

3. W przypadku gdy Zleceniobiorca nie dostarczy kart pokładowych w terminie wskazanym w rozdz. I ust. 4, Zleceniodawcy przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi podmiotu trzeciego, o którym mowa w § 13 ust. 14 Umowy oraz roszczenie do Zleceniobiorcy o zwrot kosztów zakupu usługi Odprawy on-line u podmiotu trzeciego.
4. Zleceniobiorca udostępni Zleceniodawcy serwis telefoniczny (Call Center) w zakresie obsługi Odpraw on-line.
5. Serwis, o którym mowa w ust. 4, będzie zapewniony w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zleceniodawca będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące sposobu oraz etapu załatwiania Odpraw on-line.

Załącznik nr 6 do Umowy nr BDG-wl/ 2017
z dnia _____/_____/2017r.

Opis Przedmiotu Zamówienia dotyczący klauzul społecznych

I. Obowiązek zatrudnienia osób wykonujących czynności w trakcie realizacji Umowy

1. Zgodnie z art. 29 ust. 3a Ustawy Prawo zamówień publicznych, Zleceniodawca wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę osób wykonujących wskazane poniżej czynności w trakcie realizacji Umowy:
   1) czynności przyjmowania za pośrednictwem poczty elektronicznej Zamówień na Usługi, o których mowa w OPZ 1 i OPZ 2;
   2) czynności w zakresie obsługi Call Center, o którym mowa w rozdz. II ust. 5 i 6 Załącznika nr 1 do Umowy, rozdz. II ust. 3 i 4 Załącznika nr 2 do Umowy, rozdz. II ust. 4 i 5 Załącznika nr 3 do Umowy i rozdz. II ust. 4 i 5 Załącznika nr 4 do Umowy.
2. W trakcie realizacji Umowy Zleceniodawca uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Zleceniobiorcy odnośnie spełniania przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności. Zleceniodawca uprawniony jest w szczególności do:
   1) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów i dokonywania ich oceny;
   2) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów;
   3) przeprowadzania kontroli na miejscu wykonywania świadczenia.
3. W trakcie realizacji Umowy na każde wezwanie Zleceniodawcy w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie Zleceniobiorca przedłoży Zleceniodawcy wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności w trakcie realizacji Umowy:
   1) oświadczenie Zleceniobiorcy lub Podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zleceniodawcy; oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, imion i nazwisk tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Zleceniobiorcy lub Podwykonawcy;
   2) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie Umowy zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Zleceniobiorcy lub Podwykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony); kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami Ustawy, tj. w szczególności bez adresów, nr PESEL pracowników; imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji; informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania;
   3) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy;
   4) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń,

zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami Ustawy; imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji.

4. Z tytułu niespełnienia przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności Zleceniodawca przewiduje sankcję w postaci obowiązku zapłaty przez Zleceniobiorcę kary umownej w wysokości określonej w § 13 Umowy. Niezłożenie przez Zleceniobiorcę w wyznaczonym przez Zleceniodawcę terminie żądanych przez Zleceniodawcę dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę traktowane będzie jako niespełnienie przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności.
5. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez Zleceniobiorcę lub Podwykonawcę, Zleceniodawca może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.
6. Zleceniobiorca ma obowiązek zastosować w umowie z Podwykonawcą analogiczne wymagania jak te określone w ust. 1 – 5, w celu umożliwienia Zleceniodawcy wykonywania ww. uprawnień względem Podwykonawcy.

II. Obowiązek zatrudnienia przez Zleceniobiorcę osób niepełnosprawnych do realizacji Umowy

1. Zleceniodawca w trakcie trwania Umowy wymaga od Zleceniobiorcy – stosownie do art. 29 ust. 4 Ustawy Prawo zamówień publicznych, skierowania do realizacji Umowy co najmniej 1 osoby niepełnosprawnej, na podstawie umowy o pracę, o której mowa w ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 2046 z późn. zm.) i powierzenia tej osobie dowolnej czynności związanej z realizacją Umowy na rzecz Zleceniodawcy, w wymiarze czasu nie mniej niż ½ etatu przez okres cały okres realizacji Umowy.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przedstawienia Zleceniodawcy dokumentów potwierdzających zatrudnienie osoby/osób, o której/ych mowa w ust. 1, np.: kopii umowy o pracę z osobą niepełnosprawną skierowaną do realizacji Umowy, właściwego druku zgłoszenia do ZUS oraz dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność osoby/osób, w terminie 30 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy oraz na każde żądanie Zleceniodawcy, w terminie 5 dni roboczych od dnia żądania (z wyłączeniem danych osobowych lub danych wrażliwych dotyczących wskazanej osoby/osób).
3. Zleceniobiorca w okresie realizacji Umowy, w przypadku rozwiązania stosunku pracy przez osobę niepełnosprawną skierowaną do realizacji Umowy przed zakończeniem tego okresu, zobowiązuje się do zatrudnienia na to miejsce innej/innych osoby/osób, na warunkach określonych w ust. 1 i dostarczenia Zleceniodawcy dokumentów, o których mowa w ust. 2, w terminie do 30 dni od dnia ustania stosunku pracy z poprzednią osobą niepełnosprawną.
4. W przypadku niewywiązania się przez Zleceniobiorcę z obowiązków, o których mowa w ust. 3, w uzasadnionych przypadkach popartych niezwłocznym wyjaśnieniem Zleceniobiorcy o niemożności zatrudnienia na umowę o prace osoby/osób, o których mowa w ust. 1, Zleceniodawca wyznaczy dodatkowy termin na wywiązanie się z tych obowiązków, nie dłuższy niż 30 dni roboczych.
5. Postanowienia rozdz. I ust. 2-6 stosuje się odpowiednio.