



POLSKA  
ORGANIZACJA  
TURYSTYCZNA

*Znak sprawy: 68/R/2023/MB*

## ZAPYTANIE OFERTOWE

*Przedmiot zamówienia:*

**PRZEPROWADZENIE BADANIA JAKOŚCI OBSŁUGI METODĄ „TAJEMNICZY  
KLIENT” W CERTYFIKOWANYCH (JEDNO, DWU, TRZY I  
CZTEROGWIAZDKOWYCH) JEDNOSTKACH INFORMACJI TURYSTYCZNEJ  
(„IT”) NA TERENIE CAŁEJ POLSKI.**

Warszawa, 12.07.2023 r.

---

Polska Organizacja Turystyczna  
ul. Młynarska 42, 01-171 Warszawa, Polska  
tel. +48 666 842 696, +48 785 802 187, e-mail: [pot@pot.gov.pl](mailto:pot@pot.gov.pl)  
Zagraniczne Ośrodki Polskiej Organizacji Turystycznej:

Amsterdam, Berlin, Bruksela, Kijów, Londyn, Madryt, Moskwa, Nowy Jork, Paryż, Pekin, Rzym, Sztokholm, Tokio, Wiedeń.

portale: [www.pot.gov.pl](http://www.pot.gov.pl); [www.polska.travel](http://www.polska.travel); [www.poland-convention.pl](http://www.poland-convention.pl); [www.aktualnosciturystyczne.pl](http://www.aktualnosciturystyczne.pl); [www.edenpolska.pl](http://www.edenpolska.pl);  
[www.pieknywschod.pl](http://www.pieknywschod.pl); [www.ppr.pot.gov.pl](http://www.ppr.pot.gov.pl); [www.zarabiajnaturystyce.pl](http://www.zarabiajnaturystyce.pl); [www.polskapodajdalej.pl](http://www.polskapodajdalej.pl)

## 1. Nazwa (firma) oraz adres Zamawiającego

Polska Organizacja Turystyczna

– jednostka organizacyjna przeprowadzająca postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego i udzielająca zamówienia:

1) Adres Zamawiającego: ul. Młynarska 42, 01 – 171 Warszawa

2) Strona internetowa Zamawiającego: <https://www.pot.gov.pl/pl>.

3) Kontakt z Zamawiającym – e-mail: [zamowienia@pot.gov.pl](mailto:zamowienia@pot.gov.pl).

4) Adres strony internetowej, na której są zamieszczone informacje w sprawie niniejszego zapytania ofertowego: <https://platformazakupowa.pl/pn/pot>.

## 2. Tryb udzielenia zamówienia

1) Postępowanie jest prowadzone na podstawie regulaminu wewnętrznego Polskiej Organizacji Turystycznej dotyczącego udzielania zamówień publicznych.

2) Zamawiający informuje Wykonawców, że postępowanie prowadzone jest w trybie zapytania ofertowego, tj. każdy z Wykonawców może złożyć ofertę. Ponadto:

a. do postępowania nie ma zastosowania ustawa z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2022 r., poz. 1710 z późn. zm.);

b. zawiadomienie o wyborze oferty nie stanowi przyjęcia oferty;

c. Zamawiający zastrzega sobie prawo do:

- odwołania postępowania, unieważnienia go w całości lub w części w każdym czasie,
- zamknięcia postępowania bez dokonania wyboru oferty,
- zmiany terminów wyznaczonych w zapytaniu ofertowym,
- żądania szczegółowych informacji i wyjaśnień od Wykonawców na każdym etapie postępowania;

d. w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z któregokolwiek uprawnienia wskazanego w pkt c. Wykonawcom nie przysługują żadne roszczenia z tytułu udziału w postępowaniu.

## 1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie badania jakości obsługi metodą „tajemniczy klient” w certyfikowanych (jedno, dwu, trzy i czterogwiazdkowych) jednostkach Informacji Turystycznej („it”) na terenie całej Polski. Szczegółowy zakres przedmiotu zamówienia został opisany w Załączniku Nr 1 do zapytania ofertowego – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia(SOPZ).

## 2. Termin realizacji zamówienia

75 dni od daty podpisania umowy.

## 3. Warunki udziału w postępowaniu

W postępowaniu mogą uczestniczyć podmioty, które spełniają warunki dotyczące:

### 1) zdolności do występowania w obrocie gospodarczym:

Zamawiający nie stawia szczegółowych warunków w tym zakresie.

**2) posiadania uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej:**

Zamawiający nie stawia szczegółowych warunków w tym zakresie.

**3) sytuacji ekonomicznej lub finansowej:**

Zamawiający nie stawia szczegółowych warunków w tym zakresie.

**4) zdolności technicznej lub zawodowej:** Wykonawca musi wykazać, że dysponuje lub będzie dysponował następującymi osobami, skierowanymi do realizacji przedmiotowego zamówienia:

- 1) **KIEROWNIK PROJEKTU**, który posiada minimum 3-letnie doświadczenie w koordynowaniu prac zespołu przy projektach typu „tajemniczy klient”, w tym co najmniej przy trzech różnych projektach dla trzech różnych Zleceniodawców z branży usługowej.
- 2) **BADACZ**, posiadający przynajmniej trzyletnie doświadczenie w projektowaniu scenariuszy przebiegu wizyty „tajemniczego klienta” w miejscu poddanemu audytowi oraz nadzór nad realizacją wizyt osobistych w terenie, a także ich późniejszą analizą.
- 3) **ANALITYK DANYCH**, posiadający minimum trzyletnie doświadczenie w przygotowywaniu raportów z projektów typu „tajemniczy klient, odpowiedzialny wcześniej za minimum jeden raport z badania w projekcie typu „tajemniczy klient”, gdzie  $n \geq 50$

**W ramach spełnienia ww. warunku Zamawiający dopuszcza łączenie kilku funkcji przez jedną osobę, przy spełnieniu przez tę osobę wymagań określonych przez Zamawiającego dla danych funkcji.**

**4. Przesłanki wykluczenia z postępowania**

Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się Wykonawcę, w stosunku do którego zachodzi którakolwiek z okoliczności wskazanych w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. *o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.*

**5. Termin, miejsce oraz sposób przygotowania i składania ofert**

- 1) Ofertę wraz z załącznikami podpisaną przez osobę uprawnioną do reprezentowania wykonawcy należy przesłać **do dnia 19 lipca 2023 roku do godziny 10:00** przy użyciu środków komunikacji elektronicznej za pośrednictwem platformy zakupowej: <https://platformazakupowa.pl/pn/pot>, korzystając z „Formularza złożenia oferty lub wniosku”.
- 2) Ofertę wraz z dokumentami i załącznikami do oferty należy sporządzić w postaci elektronicznej.
- 3) **Ofertę wraz z załącznikami należy opatrzyć kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy. Zamawiający dopuszcza również złożenie oferty w postaci ręcznie podpisanych skanów.**

- 4) Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych ani częściowych.
- 5) Oferta złożona po upływie terminu określonego w pkt. 1) nie będzie rozpatrywana przez Zamawiającego.
- 6) Wykonawca pozostanie związany ofertą przez okres 30 dni. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 7) Zaleca się, aby przed rozpoczęciem wypełniania Formularza składania oferty lub wniosku wykonawca zalogował się do systemu, a jeżeli nie posiada konta, założył bezpłatne konto. W przeciwnym wypadku wykonawca będzie miał ograniczone funkcjonalności, np. brak widoku wiadomości prywatnych od zamawiającego w systemie lub wycofania oferty lub wniosku bez kontaktu z Centrum Wsparcia Klienta.
- 8) Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem Formularza składania oferty lub wniosku dostępnego na platformazakupowa.pl, w konkretnym postępowaniu w sprawie udzielenia zamówienia publicznego.
- 9) Do oferty należy dołączyć wszystkie wymagane w Zaprośzeniu ofertowym dokumenty w postaci elektronicznej.
- 10) Po wypełnieniu Formularza składania oferty i załadowaniu wszystkich wymaganych załączników należy kliknąć przycisk Przejdź do podsumowania.
- 11) Oferta powinna być:
  - a) sporządzona w języku polskim,
  - b) złożona przy użyciu środków komunikacji elektronicznej tzn. za pośrednictwem platformazakupowa.pl,
  - c) podpisana przez osobę/osoby upoważnioną/upoważnione.
- 12) Na ofertę Wykonawcy składa się:
  - a) **Pełnomocnictwo upoważniające do złożenia oferty, o ile ofertę składa pełnomocnik.** Treść pełnomocnictwa musi jednoznacznie określać czynności, co do wykonywania których pełnomocnik jest upoważniony;
  - b) **Wypełniony Formularz ofertowy (Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego);**
  - c) **Wykaz osób skierowanych do realizacji przedmiotowego zamówienia (Załącznik Nr 3 do Zapytania ofertowego);**
  - d) **CERTYFIKAT Programu Kontroli Jakości Pracy Ankieterów za rok 2023 na badania typu „mystery shopping”.**
- 4) Zamawiający, na każdym etapie postępowania, może żądać oświadczeń i dokumentów potwierdzających, że dokumenty załączone do oferty są zgodne ze stanem faktycznym oraz zwrócić się o złożenie wyjaśnień lub uzupełnienie treści oferty. Oferta Wykonawcy, który nie odpowie na takie wezwanie, lub odpowie w sposób niewystarczający, zostanie odrzucona.

## 6. Kryteria wyboru oferty

Zamawiający dokona oceny złożonych ofert, w oparciu o przedstawione poniżej kryteria:

Lp.	Kryterium	Waga kryterium
1.	Cena brutto oferty	80%
2.	Doświadczenie w badaniach typu „Tajemniczy klient” z uwzględnieniem komunikatorów / platform społecznościowych takich jak: Messenger, WhatsApp, czat firmowy wspomagany technologią BOT / AI itp. na próbie n>=50	10 %
3.	Doświadczenie w badaniach typu „Tajemniczy klient” dla Zamawiającego będącego biurem podróży, linią lotniczą, organizatorem wyjazdów, firmą przewodnicką, informacją turystyczną lub obiektem noclegowym	10%

- 1) Kryterium „Cena brutto oferty” - waga 80 pkt.** Punkty w tym kryterium zostaną obliczone w następujący sposób:

$$C = (C_{\min}/C_o) \times 80 \text{ pkt}$$

gdzie:

**C** – liczba punktów przyznanych za kryterium „Cena brutto oferty”

**C<sub>min</sub>** – najniższa cena oferty spośród ofert ważnych i nie podlegających odrzuceniu;

**C<sub>o</sub>** – cena oferty badanej.

W tym kryterium Wykonawca może otrzymać maksymalnie 80 pkt.

- 2) Doświadczenie w badaniach typu „Tajemniczy klient” z uwzględnieniem komunikatorów / platform społecznościowych takich jak: Messenger, WhatsApp, czat firmowy wspomagany technologią BOT / AI itp. na próbie n>=50.**

W tym kryterium Zamawiający przyzna 10 punktów za wykazanie się prawidłowo zrealizowanym badaniem w terminie nie wcześniejszymi niż ostatnie 3 lata przed dniem składania ofert. Wykonawca może otrzymać maksymalnie 10 pkt.

- 3) Doświadczenie w badaniach typu „Tajemniczy klient” dla Zamawiającego będącego biurem podróży, linią lotniczą, organizatorem wyjazdów, firmą przewodnicką, informacją turystyczną lub obiektem noclegowym.**

W tym kryterium Zamawiający przyzna 10 punktów za wykazanie się prawidłowo zrealizowanym badaniem w terminie nie wcześniejszymi niż ostatnie 3 lata przed dniem składania ofert. Wykonawca może otrzymać maksymalnie 10 pkt.

**Zamawiający dopuszcza wskazanie tego samego badania jako spełniającego obydwie warunki.**

**7. Klauzula informacyjna**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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 (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016), (dalej: „RODO”) Zamawiający informuje, że:

1. Administratorem danych osobowych Wykonawcy jest Polska Organizacja Turystyczna (dalej: „POT”).
2. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Wykonawcy przez POT można kontaktować się z wyznaczonym inspektorem ochrony danych:
  - 1) mailowo: dpo@pot.gov.pl lub
  - 2) listownie na adres korespondencyjny administratora: Polska Organizacja Turystyczna, ul. Młynarska 42, 01-171 Warszawa.
3. Dane osobowe Wykonawcy będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z prowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia.
4. Odbiorcami danych osobowych Wykonawcy będą osoby odpowiadające za przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego oraz podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.
5. Dane osobowe będą przechowywane, przez okres niezbędny do realizacji Umowy, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Okresy te dotyczą również Wykonawców, którzy złożyli oferty i nie zostały one uznane jako najkorzystniejsze;
6. Obowiązek podania danych osobowych bezpośrednio dotyczących Wykonawcę jest wymogiem związanym z udziałem w zapytaniu ofertowym;
7. W odniesieniu do danych osobowych Wykonawcy decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
8. Wykonawca posiada:
  - a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych dotyczących Wykonawcy;
  - b) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania własnych danych osobowych;
  - c) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO ;
  - d) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących Wykonawcy narusza przepisy RODO.
9. Nie przysługuje Wykonawcy:
  - a) w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;

- b) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
- c) na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

**9. Załączniki:**

Załącznik nr 1 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia(SOPZ)

Załącznik nr 2 – Formularz oferty

Załącznik nr 3 – Wykaz osób skierowanych do realizacji przedmiotowego zamówienia.

Załącznik nr 4 - Wzór umowy.

**Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego**

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (SOPZ)**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie badania jakości obsługi metodą „tajemniczy klient” w certyfikowanych (jedno, dwu, trzy i czterogwiazdkowych) jednostkach Informacji Turystycznej („it”) na terenie całej Polski.

Badanie obejmować będzie zarówno PIT (Punkty Informacji Turystycznej) jak i CIT (Centra Informacji Turystycznej).

Kod CPV 793 100 00-0 Usługi badania rynku

Badanie będzie realizowane w sezonie wakacyjnym 2023. Lista certyfikowanych jednostek, dalej zwanych „it” oraz ich dane teleadresowe zostaną przekazane przez Zamawiającego.

W ramach przedmiotu zamówienia - badania „Tajemniczy Klient”, realizowane będą równolegle cztery rodzaje pomiaru: (I) Tajemniczy e-mail, (II) Tajemniczy telefon, (III) Tajemniczy Messenger oraz (IV) Tajemnicza wizyta osobista w punkcie „it”.

**Kluczowe cele badawcze projektu Tajemniczy Klient, to:**

1. Jakościowa i ilościowa ocena jakości świadczonych usług w kontakcie zdalnym (telefon, e-mail, Messenger) oraz kontakcie osobistym.
2. Pomiar odsetka odpowiedzi udzielonych w wyznaczonym terminie na zapytanie w języku polskim i języku angielskim oraz ocena zakresu udzielonych informacji, formy i jakości odpowiedzi (ok. 158 certyfikowanych punktów „it”).
3. Pomiar szybkości, jakości i formy udzielenia odpowiedzi poprzez komunikator / media społecznościowe (Messenger) dla wybranych placówek „it”, posiadających konta na Facebooku (ok. 64 punkty „it”).
4. Pomiar skuteczności kontaktu telefonicznego z wybranymi placówkami (ok. 64 punkty „it”) oraz ocena formy kontaktu i jakości uzyskanych podczas rozmowy informacji.
5. Pomiar jakości obsługi klienta / turysty w kontakcie bezpośrednim face to face w siedzibie CIT i PIT (ok. 32 punkty „it”).

**I. Mystery e-mail**



„Tajemniczy klient” będzie kontaktował się z „it” w całej Polsce za pośrednictwem poczty elektronicznej (adresy e-mail zostaną przekazane przez Zamawiającego). Ze względu na porę roku tzw. wysoki sezon turystyczny badanie realizowane będzie na próbie stanowiącej 1/2 ze wszystkich certyfikowanych punktów i centrów „it” 4\* (54) i 3\* (78), 2\* (90) i 1\* (94) tj. **n=ok. 158 jednostek „it”**. Dobór punktów „it” zostanie przez Wykonawcę dokonany proporcjonalnie względem województwa i będzie odwzorowywał proporcje rozmieszczenia certyfikowanych jednostek „it” z 4\*, 3\*, 2\* lub 1\* zgodnie z ich liczebnością z bazy danych otrzymanej od Zleceniodawcy.

Zostanie wysłanych ok. 158 maili w j. polskim i ok. 158 maili w j. angielskim z nie mniej niż 8 adresów mailowych (co najmniej 4 polskich adresów mailowych i co najmniej 4 angielskich adresów mailowych). „Tajemniczy klient” będzie wykazywać zainteresowanie skorzystaniem z pobytu w regionie obsługiwanym przez daną placówkę IT. Treść każdego zapytania będzie spersonalizowana w następujący sposób: w szablonie każdego zapytania modyfikacji ulegnie nazwa miejscowości + region. Pozostałe parametry takie jak np. termin przyjazdu, liczba osób, plany i / lub potrzeby odnośnie wizyty w regionie, imię turysty zostaną poddane modyfikacji zgodnie z profilem klienta i jego adresem mailowym – zgodnie z ustaloną z Zamawiającym treścią zapytania. Do każdego z 4-ch adresów mailowych w języku polskim oraz 4-ch w języku angielskim zostaną przygotowane po cztery scenariusze z elementami stałymi + elementami podlegającymi modyfikacji (takimi jak: płeć, wiek, stan cywilny, liczba dzieci i ich wiek lub ich brak, motywy / zainteresowania czy potrzeby związane z odwiedzeniem danego miejsca / regionu).

W badaniu Mystery e-mail ocenie podlegać będzie m.in. czas udzielenia odpowiedzi (3 warianty: do 24 h, do 3 dni, do 7 dni), jej forma (w tym rozpoczynające i kończące odpowiedź zwrotną do „tajemniczego klienta” zastosowane zwroty grzecznościowe lub ich brak), liczba i jakość propozycji dla potencjalnego turysty, inicjatywa rozszerzenia propozycji ze strony pracownika „it”. Scenariusze i sposób oceny kontaktów e-mail zostaną ustalone z Zamawiającym. Zamawiający zastrzega sobie prawo do akceptacji treści zapytań mailowych, wysyłanych przez „tajemniczego klienta” przed rozpoczęciem realizacji badania jako warunek przystąpienia do tej części jego realizacji.

## II. Mystery Messenger

„Tajemniczy klient” będzie kontaktował się z „it”, w całej Polsce, posiadającymi profil / fanpage na Facebooku za pośrednictwem komunikatora Messenger. Badanie realizowane będzie na próbie stanowiącej ok. 1/4 ze wszystkich certyfikowanych punktów i centrów „it” 4\*, 3\*, 2\* i 1\* n = 242, które posiadają konto na Facebooku tj. na **n = ok. 64 jednostek „it”**. Adresy profili / fanpage „it”, które posiadają konto na Facebooku zostaną przekazane przez Zamawiającego. W każdym województwie badaniu poddane zostaną 4 punkty tj. po jednym punkcie z każdej kategorii „gwiazdkowania”.

Zostanie wysłanych ok. 64 wiadomości na komunikatorze Messenger w j. polskim z co najmniej 4-ech kont na Facebooku. „Tajemniczy klient” będzie wykazywać zainteresowanie skorzystaniem z pobytu i letnich atrakcji turystycznych w regionie obsługiwanym przez daną placówkę IT. Treść

każdego zapytania będzie spersonalizowana. W szablonie każdego zapytania modyfikacji ulegnie przede wszystkim nazwa miejscowości + region. Pozostałe parametry takie jak np. termin przyjazdu, imię turysty, personalne zainteresowania związane z zapytaniem na Messengerze zostaną poddane modyfikacji zgodnie z profilem klienta i jego kontem na Facebooku. Do każdego z 4-ech kont na Facebooku zostaną przygotowane scenariusze z elementami stałymi + elementami podlegającymi modyfikacji.

W badaniu Mystery Messenger ocenie podlegać będzie m.in. czas udzielenia odpowiedzi (3 warianty czasu udzielenia odpowiedzi) i jej forma (w tym rozpoczynające i kończące odpowiedź zwrotną do „tajemniczego klienta” zastosowane zwroty grzecznościowe lub ich brak), jakość odpowiedzi i propozycji dla potencjalnego turysty, oraz poprawność językowa i ortograficzna, a także sposób komunikacji – czy główną treść odpowiedzi stanowiły pełne zdania, czy też wklejone linki odsyłające do wyszukiwarek internetowych i emoji - ze strony pracownika „it”.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do akceptacji treści zapytań wysyłanych komunikatorem Messenger przez „tajemniczego klienta” przed rozpoczęciem realizacji badania jako warunek przystąpienia do tej części jego realizacji.

### III. Mystery calling

**Z ok. 64 wybranymi placówkami**, ze wszystkich certyfikowanych 4\* i 3\*, 2\* i 1\* tj. n=316 jednostek „it” „tajemniczy klient” skontaktuje się telefonicznie. Wybór placówek do tej części badania zostanie wykonany we współpracy z Zamawiającym. W każdym województwie, badaniu poddane zostaną 4 punkty tj. po jednym punkcie z każdej kategorii „gwiazdkowania”. Numery telefonów do poszczególnych IT zostaną przekazane przez Zamawiającego.

W tej części badania ewaluacji podlegać będą: (1) dostępność oraz (2) jakość odpowiedzi. W przypadku każdego kontaktu telefonicznego „tajemniczy klient” nawiąże kontakt w języku polskim i będzie wykazywał zainteresowanie pobytem w danym regionie. Scenariusz rozmów oraz kryteria oceny udzielonych w rozmowie telefonicznej informacji odpowiedzi zostaną ustalone z Zamawiającym.

### IV. Mystery Client personal visit

**W ok. 32 wybranych placówkach „it”** – ale tylko i wyłącznie spośród tych, które posiadają 2\* (90) i 1\* (94) „tajemniczy klient” złoży wizytę osobistą. Wybór placówek do tej części badania zostanie ustalony we współpracy z Zamawiającym, przy czym w każdym województwie badaniu poddane zostaną po 2 placówki. Przed przystąpieniem do realizacji badania Wykonawca otrzyma (przesłane drogą elektroniczną) listę wskazanych placówek „it”, w których powinna być przeprowadzona część badania „tajemniczy klient – wizyta osobista”.

Wykonawca dokona audytu wybranych placówek „it” podczas jednej wizyty, złożonej w placówce „it” w dowolny dzień powszedni i / lub w weekend, o dowolnej godzinie, pod warunkiem, że jest to godzina wybrana w przedziale czasowym otwarcia danej placówki. W przypadku placówek „it” z 1\* certyfikacji, które mają możliwość dostosowywania dni i godzin otwarcia do potrzeb i natężenia

ruchu turystycznego w ich regionie – jeżeli dana placówka „it” będzie w tygodniu / czasie odwiedzin audytora zamknięta, choć według informacji podanych na stronie www i / lub na profilu na Facebooku placówki „it” – powinna być czynna, Wykonawca zakończy audyt w module badawczym „Mystery Client Personal visit” i umieści w Raporcie z badania adnotację na ten temat, wraz podaniem nazwy placówki „it” (miejscowość / gmina / powiat / miejsce położenia).

Szczegółowy zakres scenariusza wizyty, kwestionariusz po wizycie oraz kryteria oceny „it” zostaną przygotowane przez Wykonawcę we współpracy z Zamawiającym.

Zleceniodawca oczekuje, że zakres informacji pożądaných do uzyskania w bezpośrednim kontakcie będzie - z racji zastosowanej metody - znacznie szerszy niż w przypadku audytu dokonywanego metodą „Mystery e-mail”, „Mystery Messenger” oraz „Mystery calling” i obejmować ma aspekty wynikające z regulaminu certyfikacji „it” oraz związane z szeroko pojętą jakością obsługi (zachowanie pracownika, inicjatywa, formuły powitane i pożegnalne, itp.).

Przed przystąpieniem do realizacji badania metodą „Tajemniczy Klient” Wykonawca przygotowuje i prześle (drogą elektroniczną) harmonogram badania. Harmonogram będzie zawierać:

1. Kalendarz prowadzenia badań we wszystkich modułach audytu „Tajemniczy klient” – odpowiednio dla:
  - Mystery e-mail
  - Mystery Messenger
  - Mystery calling
  - Mystery client personal visit
2. Planowane zakończenie badań metodą „Tajemniczy Klient”

W terminie **do 65 dni** od daty zawarcia umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu **Raport z realizacją badania**, który będzie zawierać bazę indywidualnych wyników certyfikowanych placówek „it”, z podziałem na liczbę \*certyfikujących we wszystkich badanych kanałach komunikacji według poniższego wzoru:

1. Wynik ogólny – w ilu placówkach „it” w każdej kategorii „gwiazdkowania” udało się zrealizować badanie „Tajemniczy klient” w przypisanych jej kanałach komunikacji (odpowiednio: „Mystery e-mail” w języku polskim dla n= ok 158; „Mystery e-mail” w języku angielskim dla n= ok. 158; „Mystery Messenger” w języku polskim dla n= ok. 64; „Mystery calling” w języku polskim dla n = ok. 64 oraz oraz „Mystery Client personal visit” dla n = 32).
2. Szybkość odpowiedzi na zapytania zgodnie z założeniami przyjętymi w OPZ

W terminie **do 75 dni od daty zawarcia umowy** Wykonawca przekaże Zamawiającemu **Raport Końcowy w formacie Power Point**, który ma prezentować wyniki jakościowe oraz ilościowe wraz z analizą SWOT z podsumowaniem najważniejszych wyników badania oraz z rekomendacjami odnośnie kierunków zmian jakie należałoby wprowadzić w placówkach „it”. Rekomendacje będą dotyczyły każdego z czterech kanałów komunikacji z klientem / turystą objętych badaniem:

1. Mystery e-mail
2. Mystery Messenger

3. Mystery calling
4. Mystery Client personal visit

Raport zostanie sporządzony w języku polskim. Wykonawca ma obowiązek załączyć do raportu:

1. Bazę danych zawierającą wyniki dla punktów i centrów „it” w których skutecznie zrealizowano badanie, zgodnie z liczbą kanałów komunikacji jakie były objęte badaniem „tajemniczy klient” w przypadku konkretnej placówki „it”,
2. Końcowe zestawienia „imiennie” placówek, w których: nie udało się zrealizować jednego lub więcej przypisanego im do sprawdzenia kanału komunikacji będącego przedmiotem badania „Tajemniczy klient” - z którymi nie nawiązano kontaktu: mailowego, telefonicznego, za pomocą komunikatora Messenger lub też w których nie udało się dokonać audytu metodą „tajemniczy klient – wizyta osobista” zawierający informacje o datach i rezultatach kontaktów (mailach, połączeniach telefonicznych, komunikatorze Messenger, wizycie osobistej).

Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego

Zamawiający:  
Polska Organizacja Turystyczna  
ul. Młynarska 42  
01-171 Warszawa

**OFERTA**

Nazwa i adres podmiotu składającego ofertę:

.....  
.....

NIP ..... REGON .....

Adres, na który Zamawiający powinien przysyłać ewentualną korespondencję:

.....

Osoba wyznaczona do kontaktów z Zamawiającym:

.....

Numer telefonu: .....

e-mail .....

Odpowiadając na przedmiotowe Zapytanie ofertowe, oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia za:

**Cena ofertowa netto .....**zł

(słownie:..... )

Stawka podatku VAT.....%,

**Cena ofertowa brutto .....**zł

(słownie:.....)

Oświadczam(-y), że:

- 1) Nie podlegamy wykluczeniu z postępowania zgodnie z warunkami wskazanymi w niniejszym zapytaniu ofertowym.
- 2) Zapoznaliśmy się z warunkami podanymi przez Zamawiającego w Zapytaniu ofertowym i nie wnosimy do nich żadnych zastrzeżeń.
- 3) Uzyskaliśmy wszelkie niezbędne informacje do przygotowania oferty i wykonania zamówienia, a także akceptujemy istotne postanowienia umowy oraz termin realizacji przedmiotu zamówienia podany przez Zamawiającego.

- 4) Posiadam(-y) kompetencje lub uprawnienia do prowadzenia określonej działalności zawodowej objętej przedmiotem zamówienia, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień.
- 5) Znajduję(-emy) się w sytuacji finansowej i ekonomicznej zapewniającej prawidłowe i terminowe wykonanie zamówienia.
- 6) Wypełniłem(-liśmy) obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.
- 7) W przypadku udzielenia nam zamówienia zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.

**Ponadto:**

Oświadczam, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, reprezentowana przez mnie firma należyście wykonała następujące badania:

1. badanie typu „Tajemniczy klient” z uwzględnieniem komunikatorów / platform społecznościowych takich jak: Messenger, WhatsApp, czat firmowy wspomagany technologią BOT / AI itp. Na próbie  $n \geq 50$

L.p.	Przedmiot wykonanej usługi	Data wykonania usługi	Zleceniodawca	Wartość wykonanej usługi brutto [PLN]
1.				

2. badanie typu „tajemniczy klient” dla Zamawiającego będącego biurem podróży, linią lotniczą, organizatorem wyjazdów , firmą przewodnicką, informacją turystyczną lub obiektem noclegowym.

L.p.	Przedmiot wykonanej usługi	Data wykonania usługi	Zleceniodawca	Wartość wykonanej usługi brutto [PLN]
1.				

Zamawiający dopuszcza wskazanie tego samego badania jako spełniającego obydwu warunki.

....., dn. ....

.....

(podpis uprawnionego  
przedstawiciela Wykonawcy)

## Załącznik Nr 3 do zapytania ofertowego

WYKAZ OSÓB I PODMIOTÓW, KTÓRE BĘDĄ WYKONYWAĆ ZAMÓWIENIE LUB BĘDĄ UCZESTNICZYĆ W WYKONYWANIU ZAMÓWIENIA, WRAZ Z INFORMACJAMI NA TEMAT ICH KWALIFIKACJI NIEZBĘDNYCH DO WYKONANIA ZAMÓWIENIA, A TAKŻE ZAKRESU WYKONYWANYCH PRZEZ NICH CZYNNOŚCI W POSTĘPOWANIU NA:

**PRZEPROWADZENIE BADANIA JAKOŚCI OBSŁUGI METODĄ „TAJEMNICZY KLIENT” W CERTYFIKOWANYCH (JEDNO, DWU, TRZY I CZTEROGWIAZDKOWYCH) JEDNOSTKACH INFORMACJI TURYSTYCZNEJ („IT”) NA TERENIE CAŁEJ POLSKI.**

	Doświadczenie zawodowe *	Funkcja jaką badacz będzie pełnił w projekcie	Imię i nazwisko	Posiadane doświadczenie *zaznaczyć krzyżykiem	
				TAK	NIE
1.	minimum 3-letnie doświadczenie jako Kierownik / Koordynator zespołu przy realizowaniu projektów typu „Tajemniczy Klient”, w tym co najmniej przy trzech różnych projektach dla trzech różnych Zleceniodawców z branży usługowej	.....	.....		
2.	minimum 3-letnie doświadczenie w układaniu scenariuszy przebiegu wizyty „tajemniczego klienta” w miejscu poddanemu audytowi oraz nadzorze nad realizacją wizyt osobistych w terenie, a także ich późniejszą analizę	.....	.....		

3.	minimum 3-letnie doświadczenie w przygotowywaniu raportów z projektów typu „Tajemniczy Klient”, odpowiedzialna wcześniej za przygotowanie raportu z badania w projekcie, gdzie $n \geq 50$ .	.....	.....		
----	--	-------	-------	--	--

**\* ZAMAWIAJĄCY DOPUSZCZA ŁĄCZENIE KILKU FUNKCJI PRZEZ JEDNĄ OSOBĘ, PRZY SPEŁNIENIU PRZEZ TĘ OSOBĘ WYMAGAŃ OKREŚLONYCH PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO DLA DANYCH FUNKCJI.**



Załącznik Nr 4 do zapytania ofertowego

Umowa nr \_\_\_\_\_

zawarta w dniu \_\_\_\_\_ 2023 roku w Warszawie, dalej jako: „Umowa”

pomiędzy:

**Polską Organizacją Turystyczną**, z siedzibą w Warszawie, ul. Młynarska 42, 01-171 Warszawa, działającą na podstawie ustawy z dnia 25 czerwca 1999 roku o Polskiej Organizacji Turystycznej, posiadającą numer NIP: 525-21-50-196, REGON: 016213775, zwaną dalej „Zamawiającym”, reprezentowaną przez:

1. **Magdalenę Krucz – Dyrektora Departamentu Planowania i Rozwoju**
2. **Renatę Zawadzką-Urbanek - Główną Księgową**

zwane dalej „Zamawiającym”

a

**XXXX**

zwanym dalej „Wykonawcą

Umowa niniejsza (dalej „Umowa”), została zawarta z wyłączeniem stosowania przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1710, ze zm.), na podstawie dyspozycji art. 2 ust.1 pkt. 1 a contrario ww. ustawy.

**§ 1.**

1. W ramach umowy Wykonawca przyjmuje do wykonania **realizację badania „Tajemniczy Klient” w certyfikowanych punktach informacji turystycznej w Polsce - 2023**, w placówkach Informacji Turystycznej (4\*, 3\*, 2\* i 1\*) na terenie całej Polski, zwaną dalej jako: „Przedmiot Umowy”.
2. Szczegółowy opis zakresu prac objętych Umową zawarty jest w **Załączniku nr 1 - Opisie Przedmiotu Zamówienia**, stanowiącym integralną część Umowy.
3. W wyniku przeprowadzenia badań, w terminie do dnia ..... roku, Zamawiający otrzyma Raport z realizacji badania, którego wymagana zawartość jest opisana w Opisie Przedmiotu Zamówienia.
4. W wyniku przeprowadzenia badań, w terminie do dnia ..... roku, Zamawiający otrzyma Raport końcowy z badania w formacie Power Point, którego wymagana zawartość jest opisana w Opisie Przedmiotu Zamówienia.

**§ 2.**

1. Wykonawca zobowiązany jest wykonać Przedmiot Umowy zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia oraz postanowieniami Umowy.
2. Wykonawca podejmuje się świadczenia usług na najwyższym, profesjonalnym poziomie, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami prawa i zgodnie z interesami Zamawiającego oraz w ścisłej współpracy z nim.
3. Wykonawca dołoży wszelkich starań w celu efektywnego i terminowego wykonania Przedmiotu Umowy.
5. Wykonawca przy wykonywaniu umowy będzie przestrzegać standardów, zasad i etyki realizacji badań metodą „Tajemniczy Klient”, propagowanych przez ESOMAR (Europejskie Stowarzyszenie Badaczy Opinii Publicznej i Rynku) i OFBOR (Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku).
4. Wykonawca przy wykonywaniu Umowy będzie działać z należytą starannością w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, uwzględniając profesjonalny charakter prowadzonej działalności, a także - przede wszystkim - zabezpieczenie interesów Zamawiającego. Wykonawca ponadto zapewnia, że liczba i kwalifikacje zawodowe osób biorących udział w wykonywaniu Umowy będą gwarantowały najwyższą jakość wykonania Przedmiotu Umowy.
5. Przy wykonywaniu Umowy oraz realizowanych na jej podstawie działań związanych z prowadzeniem badań, Wykonawca może posługiwać się osobami trzecimi w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Przedmiotu Umowy, przy czym za działania tych osób Wykonawca ponosi odpowiedzialność, jak za swoje własne.

### § 3.

1. Zamawiający zobowiązuje się do odebrania należyście wykonanego Przedmiotu Umowy i dokonania zapłaty umówionego wynagrodzenia.
2. Zamawiający zobowiązuje się współpracować z Wykonawcą celem zapewnienia należytej realizacji Umowy, a w szczególności do udostępnienia wszelkich znajdujących się w jego posiadaniu, niezbędnych do należytego wykonania Umowy dokumentów oraz do udzielania wszelkich niezbędnych informacji i wyjaśnień, w szczególności w sytuacji braku istniejącej dokumentacji, w sposób i w terminach umożliwiających prawidłową realizację zobowiązań wynikających z Umowy.

### § 4.

1. Do kontaktów z Wykonawcą podczas realizacji Przedmiotu Umowy oraz do nadzorowania przebiegu prac objętych Umową, Zamawiający wyznacza:  
**Joanna Roman, joanna.roman@pot.gov.pl tel: 48 (22) 696 93 21**
2. Do kontaktów z Zamawiającym podczas realizacji Przedmiotu Umowy Wykonawca wyznacza:  
.....
3. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu nie powoduje zmiany Umowy. Zmiana następuje poprzez oświadczenie o dokonaniu zmiany i wskazaniu innej osoby lub osób powołanych do realizacji Przedmiotu Umowy, złożone drugiej Stronie za pośrednictwem poczty elektronicznej.

### § 5.

1. Za wykonanie Przedmiotu Umowy Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie w wysokości ..... **złoty brutto (słownie: .....**).
2. Podstawą zapłaty będzie wystawiona przez Wykonawcę i zaakceptowana przez Zamawiającego faktura VAT, po spełnieniu warunków opisanych w § 6 ust. 4 Umowy.
3. Wynagrodzenie będzie płatne w formie przelewu, w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury VAT. Za datę płatności uważany będzie dzień złożenia przez Zamawiającego polecenia przelewu.
4. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy wskazany w treści wystawianej przez niego faktury, będzie rachunkiem znajdującym się w elektronicznym wykazie podmiotów prowadzonym od 1 września 2019 r. przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, zgodnie z art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług (dalej „Wykaz”); niniejsze postanowienie stosuje się do innych wykazów, które zastąpią Wykaz, a będą obejmować rachunki bankowe podatników podatku od towarów i usług.
5. W przypadku gdy rachunek bankowy wskazany w treści faktury wystawianej przez Wykonawcę nie będzie ujawniony w Wykazie, Zamawiający będzie uprawniony do wstrzymania się z zapłatą do czasu wskazania przez Wykonawcę, dla potrzeb płatności, rachunku bankowego ujawnionego w Wykazie. W takim przypadku opóźnienie w dokonaniu płatności w terminie określonym w Umowie, powstałe wskutek braku możliwości realizacji przez Zamawiającego płatności na rachunek ujęty w Wykazie, nie stanowi dla Wykonawcy podstawy do żądania od Zamawiającego jakichkolwiek odsetek, jak również innych rekompensat, odszkodowań, roszczeń z tytułu dokonania nieterminowej płatności.

#### § 6.

1. W terminie 14 dni od dnia otrzymania od Wykonawcy Przedmiotu Umowy, Zamawiający przystąpi do jego zbadania oraz, w przypadku stwierdzenia, że Przedmiot Umowy wykonany został zgodnie z postanowieniami Umowy, dokona jego komisyjnego odbioru.
2. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że wykonany Przedmiot Umowy ma wady, Wykonawca zobowiązany będzie do ich usunięcia niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia powiadomienia go pocztą elektroniczną o zgłoszonych zastrzeżeniach. W takim przypadku termin do dokonania odbioru, określony w ustępie poprzedzającym, liczony będzie od dnia otrzymania przez Zamawiającego poprawionego Przedmiotu Umowy.
3. W przypadku, gdy wady, o których mowa w ustępie poprzedzającym, usunąć się nie dadzą lub Wykonawca nie usunie wad we wskazanym terminie, Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tej okoliczności.
4. Przyjęcie przez Zamawiającego Przedmiotu Umowy zostanie stwierdzone protokołem odbioru podpisanym przez Wicedyrektora Departamentu Planowania i Rozwoju lub osobę go zastępującą. Protokół odbioru podpisany bez zastrzeżeń stanowił będzie podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT na kwotę wskazaną w § 5 ust. 1 Umowy.

#### § 7.

1. Za opóźnienie w wykonaniu Przedmiotu Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1,5 % całości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1- za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.

2. Za niewykonanie Przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązany będzie do zapłacenia kary umownej w wysokości 20% całości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1.
3. Zapłata powyżej wskazanych kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania na zasadach ogólnych, w przypadku gdy wartość szkody przekracza wysokość kary umownej.
4. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1.

#### **§ 8.**

1. W ramach realizacji Umowy oraz w ramach określonego w § 5 ust. 1 wynagrodzenia, Wykonawca przenosi na Zamawiającego, z chwilą wydania Przedmiotu Umowy, całość majątkowych praw autorskich i wyłączne prawo zezwalania na wykorzystywanie autorskich praw zależnych do zrealizowanego Przedmiotu Umowy, na następujących polach eksploatacji a w szczególności:
  - a) utrwalanie,
  - b) zwielokrotnianie egzemplarzy w całości lub części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie,
  - c) wprowadzanie do pamięci komputera,
  - d) wprowadzanie do obrotu w Polsce i za granicą,
  - e) udostępnianie za pośrednictwem sieci informatycznych (w tym Internetu),
  - f) reprodukcji mechanicznej (taśma magnetofonowa, płyta CD),
  - g) wystawianie, wyświetlanie,
  - h) nieodpłatne udostępnianie we wszelkich materiałach promocyjnych Zamawiającego oraz w mediach.
2. Wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych do Przedmiotu Umowy, Wykonawca, w ramach wynagrodzenia ustalonego w § 5 ust. 1, przenosi na Zamawiającego prawo własności nośnika, na którym Przedmiot Umowy został utrwalony, a jednocześnie przekazuje Zamawiającemu prawo do modyfikacji przekazanego Przedmiotu Umowy oraz dokonywania skrótów i opracowań oraz upoważnia Zamawiającego do wykonywania autorskich praw zależnych, na polach eksploatacji określonych w ust. 1 powyżej.
3. Zamawiający ma prawo modyfikowania, adaptowania i łączenia Przedmiotu Umowy z innymi projektami lub wykorzystywania na każdym ze wskazanych wyżej pól eksploatacji osobno.
4. Przeniesienie wyżej wymienionych praw następuje na czas nieokreślony oraz nieograniczony terytorialnie.
5. Wykonawca oświadcza, iż wytworzony Przedmiot Umowy nie będzie obciążony jakimikolwiek prawami osób trzecich, a w szczególności korzystanie z niego przez Zamawiającego nie będzie naruszało praw własności intelektualnej, w tym praw autorskich osób trzecich.
6. Wykonawca jest odpowiedzialny przed Zamawiającym za wszelkie wady prawne Przedmiotu Umowy, a w szczególności za roszczenia osób trzecich wynikające z naruszenia praw własności intelektualnej.
7. W przypadku wystąpienia osób trzecich przeciwko Zamawiającemu z roszczeniami z tytułu praw autorskich lub innych związanych z Przedmiotem Umowy, odpowiedzialność z tego tytułu ponosi Wykonawca, który zwróci Zamawiającemu wszelkie koszty i kwoty zasądzone z tego tytułu od Zamawiającego na rzecz osób trzecich.

§ 9.

Spełniając obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 ust. 1 i 2 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016), zwanego dalej „RODO”, Zamawiający informuje, że:

- 1) dane osobowe osób wskazanych do realizacji umowy są przetwarzane przez Polską Organizację Turystyczną z siedzibą w Warszawie, przy ul. Młynarskiej 42 (01-171), która pełni funkcję administratora danych,
- 2) w Polskiej Organizacji Turystycznej został powołany inspektor ochrony danych, z którym kontaktować się można pod adresem: [dpo@pot.gov.pl](mailto:dpo@pot.gov.pl) oraz listownie na adres korespondencyjny administratora: Polska Organizacja Turystyczna, ul. Młynarska 42, 01-171 Warszawa we wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Polską Organizację Turystyczną,
- 3) dane osobowe osób, o których mowa w pkt 1, są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO w celu związanym z wykonaniem niniejszej Umowy,
- 4) dane osobowe nie będą udostępniane innym podmiotom niż wynika to z przepisów prawa,
- 5) dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej,
- 6) dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane,
- 7) dane osobowe, o których mowa w pkt 1, będą przechowywane przez okres obowiązywania Umowy a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa,
- 8) obowiązek podania danych wynika z przepisów prawa w zakresie przetwarzania w celach, o których mowa w pkt 3), podanie danych wynika ze stosunku umownego i jest niezbędne w celu realizacji Umowy,
- 9) osoby, o których mowa w pkt 1) mają prawo do:
  - a. dostępu do danych osobowych ich dotyczących, na podstawie art. 15 RODO,
  - b. sprostowania danych osobowych, na podstawie art. 16 RODO,
  - c. żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych, na podstawie art. 18 RODO, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO,
- 10) osobom, o których mowa w pkt 1) nie przysługują:
  - a. prawo do usunięcia danych osobowych, w związku z art. 17 ust. 3 lit. b), d) lub e) RODO,
  - b. prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO,
  - c. prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, o którym mowa w art. 21 RODO, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pana/i danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit c) RODO.
- 11) Osobom, o których mowa w pkt 1) przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego w sposób i w trybie określonym w przepisach RODO oraz prawa polskiego, w szczególności ustawy o ochronie danych osobowych, gdy uzna Pan/i, że przetwarzanie danych osobowych Pani/a dotyczących narusza przepisy RODO. Adres organu nadzorczego: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 5310300, fax. 22 5310301, [kancelaria@uodo.gov.pl](mailto:kancelaria@uodo.gov.pl).

**§ 10.**

W przypadku spraw spornych Strony będą dążyć do ich polubownego załatwienia, natomiast w przypadku niemożności uzyskania takiego porozumienia, sprawy sporne będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

**§ 11.**

W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

**§ 12.**

Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez obie Strony.

**§ 13.**

Zmiana postanowień Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

**§ 14.**

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla: Zamawiającego -1 egz., dla Wykonawcy -1 egz.

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**