

Warszawa, dnia 2.01.2024 r.

Bank Ochrony Środowiska S.A.
Departament Administracji

ZAPYTANIE OFERTOWE RFP (REQUEST FOR PROPOSAL)

Niniejszy dokument (zwany dalej „RFP”) jest własnością BOŚ S.A. w Warszawie i nie może być kopiowany oraz w jakikolwiek sposób rozpowszechniany bez zgody właściciela. Dokument został opracowany do użytku wewnętrznego i może być wykorzystywany tylko na użytek procedury wyboru oferty.

Bank Ochrony Środowiska S.A. (zwany dalej „Bankiem”) z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 32, 00-832 Warszawa, zaprasza do złożenia oferty dotyczącej realizacji badania marketingowego realizowanego metodą Tajemniczy Klient i raportowanie wyników.

I. PRZEDMIOT RFP

1. Przedmiotem umowy jest:
 - 1) świadczenie usługi badania poziomu jakości obsługi klientów przy wykorzystaniu metody Tajemniczy Klient;
 - 2) na podstawie umowy, Bank zleci Wykonawcy przeprowadzenie w 2024 r. w placówkach Banku badania jakości obsługi klientów Banku przy wykorzystaniu metody „Tajemniczy Klient”
 - 3) Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarto w projekcie umowy stanowiącym Załącznik nr 1 do RFP.

II. WYMAGANIA WOBEC OFERTY

1. Oferta oraz wszelka dokumentacja złożona w toku postępowania, powinna być sporządzona w języku polskim.
2. Oferta powinna być odpisana przez osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu oferenta na podstawie KRS lub załączonego do oferty pełnomocnictwa.
3. Oferta wraz z załącznikami powinna zostać dostarczona w wersji elektronicznej w formie pliku PDF zabezpieczonego hasłem do dnia **8.01.2024 r. do godz. 11:00** na adresy mailowe: **oferty@bosbank.pl** oraz **dariusz.kazmierczyk@bosbank.pl**. Hasło należy przesłać w dniu 8.01.2024 r., na te same adresy mailowe, po godzinie 11:00. W tytule wiadomości zawierającej ofertę należy zawrzeć dopisek **„Badanie marketingowe realizowane metodą Tajemniczy Klient”**.

III. MODYFIKACJA WARUNKÓW RFP

1. Bank zastrzega sobie możliwość modyfikacji treści RFP w trakcie dalszego postępowania zakupowego.
2. Wprowadzone do RFP modyfikacje zostaną przekazane oferentom. Będą one wiążące przy składaniu ofert.
3. Jeżeli będzie to niezbędne dla wprowadzenia zmian w ofercie, wynikających z modyfikacji RFP, Bank wydłuży termin do złożenia oferty i poinformuje o tym fakcie zamieszczając informację na stronie internetowej Banku.

IV. OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się:
 - 1) Oferenci, którzy złożą ofertę zgodnie z RFP
 - 2) doświadczenie firmy w badaniach TK dla sektora bankowego w ciągu ostatnich 12 miesięcy - minimum 1 projekt
 - 3) doświadczenie osoby dedykowanej do realizacji projektu w badaniach TK dla sektora bankowego w ciągu ostatnich 12 miesięcy - minimum 1 projekt
2. Bank może pominąć złożoną ofertę, jeżeli oferent:
 - 1) zaoferował niejednoznaczne warunki realizacji przedmiotu postępowania pod względem jakościowym, terminowym lub cenowym albo zdaniem Banku oferta przekracza możliwości organizacyjne lub wykonawcze oferenta;
 - 2) złożył ofertę nieodpowiadającą warunkom formalnym i/lub merytorycznym określonym w RFP;
 - 3) znajduje się w sytuacji ekonomicznej uniemożliwiającej, zdaniem Banku, rzetelne wykonanie przedmiotu postępowania lub niesie ryzyko braku ciągłości obsługi Banku.
3. Bank zastrzega, że jedynym sposobem przyjęcia oferty przez Bank i dokonania zakupu, jest podpisanie umowy/zamówienia. Żadna informacja czy deklaracja ze strony Banku na etapie przygotowania i prowadzenia postępowania zakupowego nie stanowi obietnicy lub zobowiązania do podpisania umowy/zamówienia.

V. ELEMENTY SKŁADOWE OFERTY

1. Do oferty należy dołączyć następujące dokumenty:
 - 1) imienne pełnomocnictwo do działania w imieniu oferenta osób podpisujących ofertę, o ile upoważnienie do działania w imieniu oferenta nie wynika z przepisów prawa lub innych dokumentów,
 - 2) oświadczenie, że oferent zapoznał się z warunkami postępowania zakupowego zawartymi w RFP i akceptuje te warunki, w tym projekt zamówienia,
 - 3) oświadczenie, że oferent będzie związany ofertą przez okres 30 dni od terminu złożenia ofert,
 - 4) oświadczenie, że oferent posiada potencjał ekonomiczny i techniczny niezbędny do wykonania przedmiotu zamówienia,
 - 5) oświadczenie, że oferent w ciągu ostatnich trzech lat wywiązał się z zobowiązań wynikających z udzielonych mu zamówień,
 - 6) Formularz cenowy, stanowiący Załącznik nr 2 do RFP,
 - 7) oświadczenie o przestrzeganiu „Standardów postępowania dla dostawców Banku Ochrony Środowiska S.A.”, stanowiący załącznik nr 3 do RFP,
2. Prosimy również o wskazanie osoby w Państwa Firmie, z którą Bank będzie się kontaktował w sprawie oferty oraz we wszelkich innych sprawach organizacyjnych. Prosimy o podanie następujących danych tej osoby:
 - imię i nazwisko,
 - stanowisko służbowe,
 - telefon kontaktowy,
 - email.

VI. ZASADY POSTĘPOWANIA

1. Oferent ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty, jak również związane z udziałem w postępowaniu, a Bank nie będzie w żadnym razie zobowiązany do zwrotu tych kosztów, bez względu na przebieg postępowania ofertowego i jego wynik.
2. Oferenci mogą składać pytania związane z RFP w formie elektronicznej dotyczące postępowania na adresy: oferty@bosbank.pl oraz dariusz.kazmierczyk@bosbank.pl

w terminie do 2 dni od dnia otrzymania RFP. Bank przekaze Oferentom jedną zbiorczą odpowiedź na złożone pytania.

3. Bank zastrzega sobie prawo swobodnego wyboru oferty w oparciu o kryteria, które nie są ujawniane oferentom.
4. Oferenci zobowiązani są bezwzględnie do nieudostępniania osobom trzecim wszelkich informacji zawartych w RFP oraz uzyskanych w toku dalszego postępowania bez pisemnej zgody Banku. Oferenci zobowiązani są do wykorzystywania powyższych informacji wyłącznie dla należytego wykonania czynności związanych z postępowaniem ofertowym. Oferenci nie mogą w szczególności udostępniać RFP osobom trzecim w celu wzięcia przez nie udziału w postępowaniu.
5. Bank zastrzega sobie prawo zakończenia procedury wyboru bez wyboru którejkolwiek oferty bez podania przyczyn, a także możliwość rozpoczęcia nowej procedury wyboru dla wybranych oferentów lub prowadzenia dodatkowych negocjacji z niektórymi oferentami i z tego tytułu nie przysługuje oferentom jakiegokolwiek roszczenie przeciwko Bankowi.
6. Bank może zwrócić się do oferenta z prośbą o uzupełnienie lub modyfikację oferty.
7. Oferent może zmienić lub wycofać złożoną ofertę pod warunkiem, że pisemne zawiadomienie o zmianie lub wycofaniu oferty Bank otrzyma przed upływem terminu wyznaczonego na składanie ofert.
8. Po złożeniu ofert, dokonana będzie ich ocena. W przypadkach, gdy dla zrozumienia lub oceny nadesłanej oferty konieczne będą dodatkowe wyjaśnienia, Bank będzie kontaktował się z oferentem. Bank przewiduje możliwość zaproszenia przedstawicieli oferenta na spotkanie przy wykorzystaniu narzędzi do zdalnych konferencji w celu prezentacji oferty.
9. Z wybranymi oferentami Bank przeprowadzi negocjacje. Termin i zasady przeprowadzenia negocjacji będzie przekazany Oferentom po terminie otwarcia ofert.
10. Postępowanie jest zgodne z przepisami kodeksu cywilnego oraz wewnętrznymi regulacjami Banku. Do postępowania nie ma zastosowania prawo zamówień publicznych.
11. Ze strony Banku za kontakt z oferentami odpowiada:
 - Dariusz Kaźmierczyk, email: dariusz.kazmierczyk@bosbank.pl

Z poważaniem,

Dyrektor Departamentu Administracji
Natasza Siwak

Lista załączników

Załącznik nr 1 – Projekt umowy

Załącznik nr 2 – Formularz cenowy

Umowa
zawarta w dniu2024 roku w Warszawie

pomiędzy:

Bankiem Ochrony Środowiska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 32, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000015525, którego kapitał zakładowy wynosi 929 476 710 zł, opłacony w całości, NIP 527-020-33-13, reprezentowanym przez:

zwanym dalej **„Zamawiającym”** lub **„Bankiem”**

a
....., ul.....,, wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP, reprezentowanym przez:

zwanym dalej **„Wykonawcą”**,

łącznie zwanymi **„Stronami”**.

1. Na podstawie Oferty z dnia2024, stanowiącej Załącznik nr 1 do Umowy, BOŚ Bank zleca przeprowadzenie badania realizowanego metodą Tajemniczy Klient.
2. Celem badania jest ocena poziomu jakości obsługi klientów BOŚ Banku
3. Opis przedmiotu badania, w tym: metoda realizacji wywiadów, schematy postępowania oraz oczekiwane metody i terminy prezentacji wyników, opisane zostały w Załączniku nr 2 do Umowy.
4. Załącznik nr 3 do Umowy stanowi umowa dotycząca przetwarzania danych osobowych, zawarta między Zamawiającym i Wykonawcą w związku z realizacją Umowy.
5. Termin realizacji: xx.01.2024-31.12.2024

	Miesiąc
Data rozpoczęcia Badania	xx.02.2024
Dostarczenie Materiałów z Badania (z ostatniego pomiaru miesięcznego)	20.12.2024

6. Liczba i rodzaj wywiadów do zrealizowania będą określane sukcesywnie co miesiąc. W tym celu Zamawiający będzie przekazywać Wykonawcy, w terminie 1 dzień roboczy przed rozpoczęciem danego miesiąca, zgłoszenie zawierające liczbę i typ wywiadów, jakie Wykonawca będzie zobowiązany wykonać w nadchodzącym miesiącu.
7. Wynagrodzenie za realizację Badań, w całym okresie realizacji Umowy, nie przekroczy: **75 000 złotych brutto** i będzie płatne kwartalnie. Wartość wynagrodzenia za każdy kwartał będzie iloczynem liczby przeprowadzonych wywiadów i cen jednostkowych określonych w punkcie 8.

8. Ceny jednostkowe:

Rodzaj doradcy	Scenariusz	Cena brutto w złotych (za jeden wywiad)
Doradcy Klientów indywidualnych (detaliczni) zlokalizowani w Oddziałach Operacyjnych i Centrach Biznesowych Banku	ROR, depozyt/ rachunek oszczędnościowy, pożyczka/karta kredytowa
Konsultanci infolinii (kontakt telefoniczny – przychodzący lub wychodzący z Infolinii)	Zapytanie o produkt/ aktualną promocję

9. Płatność: kwartalnie, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT. Wykonawca wystawi fakturę na podstawie podpisanego przez Zamawiającego, Protokołu odbioru Materiałów z badania po zrealizowanych wywiadach, objętych niniejszą Umową. Faktury będą przesyłane ze wskazanego adresu poczty elektronicznej wystawcy faktury, na adres poczty elektronicznej Banku: efaktury@bosbank.pl.

10. Termin płatności: 14 dni od dostarczenia do BOŚ Banku prawidłowo wystawionej faktury VAT. Zamawiający nie ponosi skutków prawnych zwrotu do Wykonawcy nieprawidłowo wystawionej faktury VAT, w tym w szczególności w zakresie terminu płatności.

11. Osoby do kontaktu w BOŚ S.A.:

xxxx
xxxx

12. Osoby do kontaktu po stronie Wykonawcy:

.....-, e-mail:

13. Harmonogram każdego pomiaru przewiduje:

- a) 3 dni na składanie reklamacji do wyników badania
- b) 3 dni na rozpatrywanie reklamacji przez Wykonawcę przy współpracy z Zamawiającym

14. Wykonawca dokona nagrania wywiadów audytorów na nośniki audio. Celem rejestracji audio jest kontrola pracy audytorów, zatrudnionych przez Wykonawcę do realizacji Badania.

15. Nagrania będą usuwane przez Wykonawcę w terminie do 10 dni roboczych od dnia rozpatrzenia reklamacji, po każdym pomiarze miesięcznym lub odpowiednio do 10 dni roboczych od upłynięcia terminu rozpatrzenia reklamacji. Po usunięciu nagrań, po ostatnim pomiarze, Wykonawca zobowiązuje się potwierdzić ten fakt na adres e-mail: strefajakosci@bosbank.pl. Pozyskane z badania dane osobowe (imię, nazwisko, stanowisko, numer telefonu, adres e-mail) będą przetwarzane przez okres 24 miesięcy od dnia zakończenia badania, a następnie będą usuwane.

16. W ramach Badania Wykonawca zapewni odsłuchanie wszystkich zarejestrowanych nagrań w całości, przez niezależny od audytorów zespół szkoleniowy Wykonawcy, przed rozpoczęciem procesu reklamacji, w celu kontroli prawidłowości przeprowadzenia wywiadów i wypełnienia ankiet. Ankiety wypełnione przez audytorów zostaną porównane z nagraniami.

17. W przypadku, gdyby Wykonawca nie zrealizował wszystkich wywiadów, zleconych w danym miesiącu przez Zamawiającego, Zamawiający będzie miał prawo żądać kary umownej w wysokości 30% wartości nieprzeprowadzonego wywiadu.

18. W przypadku, gdy opóźnienie w realizacji dowolnego z pomiarów miesięcznych przekroczy 5 dni roboczych, Zamawiający ma prawo odstąpić od dalszej współpracy z Wykonawcą i żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości 20% wartości Umowy określonej w punkcie 7.
19. W przypadku nie dotrzymania przez Wykonawcę terminu określonego w punkcie 13, Zleceniodawca ma prawo żądać kary umownej w wysokości 30% wartości badania, które dotyczy reklamacja.
20. Umowa będzie realizowana zgodnie ze Standardami postępowania dla dostawców Banku Ochrony Środowiska **Załącznik nr 4** do Umowy.
21. Zamawiający jest płatnikiem podatku od towarów i usług. **NIP: 527-020-33-13**

Zamawiający:

Wykonawca:

.....

.....

Załącznik nr 1 do Umowy - Oferta cenowa
Realizacja badania marketingowego typu TK i raportowanie wyników.

Załącznik nr 2 do Umowy - Opis przedmiotu Umowy

1. PRZEDMIOT UMOWY

Realizacja badania typu Tajemniczy Klient w 2024 r.

Metoda i grupy doradców objęte badaniem:

Grupy doradców	Metoda	Scenariusz
Doradcy Klientów indywidualnych (detaliczni) zlokalizowani w Oddziałach Operacyjnych	Wywiady bezpośrednie typu Tajemniczy Klient w placówkach Banku	ROR, depozyt/ rachunek oszczędnościowy, pożyczka/karta kredytowa
Konsultanci infolinii sprzedażowej	Kontakt telefoniczny	Zapytanie o produkt/ aktualną promocję

Realizacja wywiadów z Doradcami Klientów indywidualnych oznacza, że zadaniem audytora będzie wizyta w placówce Banku i przeprowadzenie rozmowy z dowolnym doradcą, który podejmie rozmowę z TK.

Konsultanci infolinii: zadaniem audytora będzie wykonanie określonej liczby połączeń z każdym z konsultantów infolinii w oparciu o grafik dyżurów lub przeprowadzenie wywiadów TK z konsultantami infolinii, kontaktującymi się z audytorami.

W ramach projektu, a tym samym budżetu, bierzemy pod uwagę możliwość realizacji innych badań albo scenariuszy niż wskazane. Taka sytuacja może mieć miejsce w przypadku pojawienia się dodatkowych potrzeb. Warunkiem przeprowadzenia innych badań albo scenariuszy niż opisane jest uzgodnienie cen jednostkowych i warunków z Wykonawcą.

Struktura próby (liczebność szacowana) :

Segment	Planowana liczba miesięcznych pomiarów
Doradcy Klientów indywidualnych scenariusz: ROR, pożyczka, depozyt/konto oszczędnościowe (wizyty bezpośrednie)	10 (luty-listopad)
Kontakt z infolinią sprzedażową (telefon)	do uzgodnienia (luty-listopad)

Reklamowanie wyników:

Podlegający ocenie/ kierujący oddziałami/ pracownicy infolinii będą mieli możliwość zapoznania się z wynikami przed ich opublikowaniem i złożenia reklamacji do wyników w przypadku zastrzeżeń.

Nagrywanie wywiadów: Celem rejestracji audio jest kontrola pracy audytorów i możliwość weryfikacji wywiadów w związku z procesem reklamacji. Oczekujemy, że wszystkie wywiady będą sprawdzone (nagranie vs ankieta audytora) przez komórkę kontrolną Wykonawcy (niezależnie od audytora) przed rozpoczęciem procesu reklamacji).

10 dni po zakończeniu procesu reklamacji, po każdej fali badania, nagrania będą kasowane. Zamawiający będzie miał dostęp do wybranych nagrań z badania w placówkach/ rozmów

telefonicznych – takich, w przypadku których jest rozbieżność na etapie reklamacji wyników między stanowiskiem Dyrektora/Doradcy/pracownika Oddziału operacyjnego/infolinii objętego badaniem, a Wykonawcą.

Narzędzia badawcze: Zamawiający będzie aktywnie współpracował z firmą realizującą badania przy wypracowywaniu narzędzi badawczych – kwestionariuszy, scenariuszy badań i sposobu punktowania.

2. OCZEKIWANE FORMY PREZENTACJI WYNIKÓW

Forma prezentacji wyników	Termin
Pełna baza wyników z badania w formacie Excel oraz wyniki placówek w obszarach i ogólne	Po każdym pomiarze miesięcznym
Przeglądarka wyników z możliwością dostępu do poszczególnych ankiet z różnych poziomów (wraz z możliwością reklamowania wyników przez menadżerów i ocenianych)	Po każdym pomiarze miesięcznym
Raport w formacie PowerPoint w wersji elektronicznej po zakończeniu wszystkich pomiarów	Po zakończeniu ostatniego pomiaru miesięcznego

3. TERMIN REALIZACJI W TERENIE

luty-listopad 2024

Zakładamy, że każdy pomiar miesięczny zostanie zrealizowany w ciągu miesiąca kalendarzowego - łącznie z procesem reklamacji i udostępnieniem finalnych wyników w przeglądarce/ Excelu.

4. BUDŻET PROJEKTU

Łączny budżet projektu TK 2024: 75000 zł brutto

5. WARUNKI OBLIGATORYJNE REALIZACJI PROJEKTU

- Sprawdzenie wszystkich ankiet, dla których dokonano rejestracji audio, przed opublikowaniem (nagranie vs ankieta audytora)
- Realizacja pomiaru w ciągu miesiąca kalendarzowego (od realizacji do udostępnienia wyników)
- Przeglądarka internetowa do udostępniania wyników, umożliwiająca przeprowadzenie procesu reklamacji

6. KRYTERIA OCENY OFERT

Oferty będą oceniane ze względu na następujące kryteria: cena

Formatka do oferty - wycena

Rodzaj doradcy	Scenariusz	Cena brutto w złotych (za jeden wywiad)
Doradcy Klientów indywidualnych (detaliczni) zlokalizowani w Oddziałach Operacyjnych	ROR, depozyt/ rachunek oszczędnościowy, pożyczka/karta kredytowa	
Konsultanci infolinii sprzedażowej	Kontakt telefoniczny (zapytanie o produkt/aktualną promocję)	

Umowa dotycząca przetwarzania danych osobowych

zwana dalej „Umową”, zawarta w dniu2023 roku w Warszawie

pomiędzy:

Bankiem Ochrony Środowiska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 32, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000015525, którego kapitał zakładowy wynosi 929 476 710 zł, opłacony w całości, NIP 527-020-33-13, reprezentowanym przez:

zwanym dalej **„Zamawiającym”** lub **„Bankiem”**

a
....., ul....., wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP, reprezentowanym przez:

zwanym dalej **„Wykonawcą”**,

łącznie zwanymi **„Stronami”**.

Zważywszy, że:

- 1) Wykonawca świadczy usługi badania poziomu jakości obsługi klientów przy wykorzystaniu metody Tajemniczy Klient,
- 2) na podstawie Umowy z2023 r., Bank zlecił Wykonawcy przeprowadzenie w 2024 r. w placówkach Banku badania jakości obsługi klientów Banku przy wykorzystaniu metody „Tajemniczy Klient” („Umowa”),

Strony zawarły niniejszą Umowę.

§ 1

14. W celu należytego wykonania usługi badania jakości obsługi klientów Banku Wykonawca, działając poprzez swoich pracowników lub współpracowników (audytorzy), będzie pozyskiwać dane osobowe pracowników Banku zatrudnionych w placówkach i na infolinii Banku w zakresie: imię, nazwisko, zajmowane stanowisko służbowe, numer telefonu, adres e-mail, dane zawarte w nagraniu audio rozmowy.
15. Dane, o których mowa w ust. 1, będą pozyskiwane przez Wykonawcę bezpośrednio od pracowników Banku objętych badaniem w trakcie rozmowy.
16. Warunkiem przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych pracowników Banku jest podpisanie przez pracowników Banku zgody na przetwarzanie danych osobowych i rejestrowanie audio wywiadów TK, której wzór stanowi Załącznik Nr 2a do niniejszej Umowy.

§ 2

Dane osobowe pozyskane przez Wykonawcę w trakcie realizacji badania Wykonawca będzie przetwarzać we własnym imieniu w związku z podejmowaniem poszczególnych czynności mających na celu realizację Umowy, tj. w celu wynikającym z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Wykonawcę jako administratora danych.

§ 3

W wyniku pozyskania danych osobowych pracowników Banku w zakresie wskazanym w § 1 Wykonawca staje się administratorem danych osobowych badanych pracowników Banku w zakresie, w jakim przetwarza te dane w związku z realizacją Umowy.

§ 4

Wykonawca oświadcza i zapewnia, że przy przetwarzaniu danych osobowych pracowników Banku, pozyskanych w związku z realizacją Umowy, realizuje wszystkie obowiązki administratora danych wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej „RODO”.

§ 5

1. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że posiada i stosuje, przy przetwarzaniu pozyskanych danych osobowych, środki techniczne i organizacyjne odpowiadające wymogom RODO, w szczególności wymogom bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych. Wykonawca oświadcza, że stosowanie środków technicznych i organizacyjnych, o których wyżej mowa, zapewnia przetwarzanie przez Wykonawcę pozyskanych danych osobowych zgodnie z wymogami RODO, w sposób zapewniający ochronę praw osób, których te dane dotyczą.
2. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że dysponuje środkami wymaganymi na mocy art. 32 RODO. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że przy przetwarzaniu pozyskanych danych osobowych podejmuje wszelkie środki wymagane na mocy art. 32 RODO, tj. stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych.

§ 6

1. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że pozyskane dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie przez osoby upoważnione przez Wykonawcę do przetwarzania danych osobowych, które zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub zostały poinformowane o ustawowym obowiązku zachowania tajemnicy i zostały zapoznane z zasadami ich ochrony.
2. Wykonawca zapewnia, aby osoby mające dostęp do przetwarzania danych osobowych zachowały je oraz sposoby zabezpieczeń w tajemnicy, przy czym obowiązek zachowania tajemnicy istnieje również po ustaniu zatrudnienia u Wykonawcy.

§ 7

1. Wykonawca oświadcza, że jako administrator danych osobowych prowadzi rejestr czynności przetwarzania danych. W rejestrze, o którym mowa, Wykonawca będzie uwzględniał przetwarzanie danych osobowych pracowników Banku, pozyskanych w trakcie realizacji Umowy.
2. Rejestr czynności przetwarzania danych prowadzony będzie w formie pisemnej, przy czym pod tym pojęciem rozumie się również formę elektroniczną.

§ 8

Wykonawca przetwarza dane osobowe pracowników Banku pozyskane w trakcie realizacji Umowy wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 9

1. Strony zgodnie postanawiają, że po przeprowadzeniu badania w danej placówce Banku Wykonawca przekaże badanym pracownikom Banku informację administratora danych, zgodnie z wymogami przewidzianymi w art. 13 RODO.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1, zostanie przekazana przez Wykonawcę poprzez przesłanie na adres e-mail pracowników, objętych badaniem, klauzul informacyjnych, zawierających dane wskazane w art. 13 RODO. Wzór klauzuli informacyjnej administratora danych stanowi **Załącznik nr 3a** do niniejszej Umowy.
3. Informacja administratora danych, o której mowa w ust. 1 i 2 powyżej, zostanie dostarczona w terminie 3 dni roboczych od dnia przeprowadzenia badania w danej placówce.

§ 10

1. Strony zgodnie postanawiają, że Wykonawca będzie przechowywał dane osobowe zawarte w raportach z badania w charakterze Tajemniczego Klienta przez okres 24 miesięcy od dnia zakończenia badania.
2. Bank będzie przechowywał dane zawarte w raportach otrzymanych od Wykonawcy przez okres 24 miesięcy od dnia otrzymania raportu końcowego z ostatniego badania wykonywanego w 2024 r.

§ 11

1. Celem rejestracji treści rozmów z pracownikami Banku jest zapewnienie możliwości dokonania kontroli pracy audytorów przeprowadzających rozmowy w charakterze Tajemniczego Klienta.
2. Wykonawca obowiązany jest udostępnić Bankowi nagranie rozmowy zrealizowanej z pracownikiem Banku, w formie zaszyfrowanej, przez audytora (Tajemniczego Klienta) na każde żądanie Banku, w okresie przechowywania nagrań przez Wykonawcę.
3. Wykonawca obowiązany jest zapewnić należyte środki bezpieczeństwa przy przechowywaniu nośników, na których zarejestrowane będą nagrania rozmów przeprowadzonych z pracownikami Banku w ramach realizacji Umowy. Wykonawca obowiązany jest zapewnić poufność, integralność i nienaruszalność treści nagrań rozmów, o których wyżej mowa.
4. Wykonawca obowiązany jest całkowicie i trwale usunąć nagrania rozmów z pracownikami Banku w terminie do 10 dni roboczych od dnia rozpatrzenia reklamacji po realizacji danego

pomiaru miesięcznego lub odpowiednio – w terminie do 10 dni roboczych następujących po upływie terminu na zgłoszenie reklamacji przez pracownika Banku.

§ 12

Udostępnienie danych osobowych

1. Strony Umowy, jako administratorzy danych osobowych swoich reprezentantów i pracowników lub innych osób, którymi posługują się przy wykonywaniu Umowy, udostępnią sobie wzajemnie dane osobowe swoich reprezentantów i pracowników lub innych osób, którymi posługują się przy wykonywaniu Umowy w celu i w zakresie niezbędnym do wykonania niniejszej Umowy.
2. Strony Umowy udostępniają dane osób wymienionych w ust. 1 w zakresie: imię, nazwisko, stanowisko, numer telefonu, adres e-mail w celu umożliwienia należytego wykonania niniejszej Umowy.
3. Dane osobowe udostępnione na podstawie ust. 1 każda ze Stron Umowy przetwarza we własnym imieniu w związku z podejmowaniem poszczególnych czynności mających na celu wykonanie niniejszej Umowy, tj. w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Strony Umowy jako administratorów.
4. W wyniku udostępnienia danych, o których mowa w ust. 1, każda ze Stron Umowy staje się administratorem udostępnionych danych osobowych w zakresie, w jakim przetwarza te dane w związku z realizacją niniejszej Umowy. Przetwarzanie udostępnianych danych będzie odbywało się wyłącznie na terytorium EOG.
5. Strony Umowy oświadczają i zapewniają, że przy przetwarzaniu danych osobowych udostępnionych wzajemnie na podstawie ust. 1, realizują wszystkie obowiązki administratora danych wynikające z RODO.
6. Strony Umowy oświadczają i zapewniają, że posiadają i stosują, przy przetwarzaniu udostępnionych danych osobowych, środki techniczne i organizacyjne odpowiadające wymogom RODO, w szczególności wymogom bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych. Strony Umowy oświadczają i zapewniają, że stosowanie przez nich środków technicznych i organizacyjnych, o których wyżej mowa, zapewnia przetwarzanie przez nich danych osobowych udostępnionych wzajemnie zgodnie z wymogami RODO, w sposób zapewniający ochronę praw osób, których dane dotyczą.
7. Strony Umowy oświadczają i zapewniają, że dysponują środkami wymaganymi na mocy art. 32 RODO. Strony Umowy oświadczają i zapewniają, że w odniesieniu do danych osobowych udostępnionych wzajemnie zgodnie z ust. 1, podejmują wszelkie środki wymagane na mocy art. 32 RODO, tj. stosują odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych.
8. Strony Umowy oświadczają, że jako administratorzy danych osobowych prowadzą rejestr czynności przetwarzania danych. W rejestrze, o którym wyżej mowa powyżej uwzględniają przetwarzanie danych osobowych udostępnionych sobie wzajemnie na podstawie niniejszej Umowy.
9. W związku z wzajemnym udostępnieniem przez Strony danych osobowych osób, którymi Strona posługuje się przy zawarciu i realizacji Umowy, Strony oświadczają, że spełnią wobec tych osób w imieniu Strony, która dane te otrzyma do przetwarzania, obowiązek informacyjny, o którym mowa w art. 14 RODO. Przedmiotowy obowiązek będzie wypełniany także względem każdej nowej osoby i reprezentanta, którego dane są lub mają być przekazane drugiej Stronie. Obowiązek informacyjny po stronie Zamawiającego jest realizowany przez Wykonawcę w

oparciu o wzór klauzuli stanowiącej **Załącznik Nr 1A** do niniejszej Umowy. Obowiązek informacyjny po stronie Wykonawcy jest realizowany przez Zamawiającego w oparciu o wzór klauzuli stanowiącej **Załącznik Nr 1B** do niniejszej Umowy.

Zamawiający:

Wykonawca:

Załącznik nr 4 do Umowy

Standardy postępowania dla dostawców Banku Ochrony Środowiska S.A.

Przestrzeganie prawa

Bank Ochrony Środowiska S.A. (zwany dalej Bankiem) przestrzega wszelkich obowiązujących przepisów prawa we wszystkich miejscach, w których prowadzi swoją działalność i tego samego oczekuje od swoich dostawców. Wraz z przestrzeganiem prawa, Bank oczekuje od dostawcy postępowania zgodnego z wysokimi standardami etyki biznesowej.

Zakaz korupcji i łapówkarstwa

Bank stosuje politykę zerowej tolerancji w odniesieniu do nieetycznego zachowania w biznesie, takiego jak przekupstwo i korupcja. Od dostawców oczekuje nieuczestniczenia i nietolerowania jakichkolwiek form powyższych zachowań.

Prawa człowieka

Każdy dostawca Banku musi szanować godność, prywatność i prawa każdego człowieka. Dostawca nie powinien zmuszać jakiegokolwiek osoby do pracy wbrew jej woli. Ponadto dostawca jest zobligowany do przestrzegania uznanych międzynarodowo praw człowieka.

Przestrzeganie podstawowych praw pracowniczych

Dostawca Banku zobowiązuje się przestrzegać powszechnie obowiązujących przepisów prawa pracy w stosunku do swoich pracowników, a także respektować godność osobistą i prywatność pracownika. W szczególności dostawca musi powstrzymać się od dyskryminacji w zakresie zatrudnienia ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, stan zdrowia, rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, bezwyznaniowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, orientację seksualną, tożsamość płciową, status rodzinny, styl życia, podstawę zatrudnienia oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne. Dostawca powinien przestrzegać przepisów dotyczących płacy minimalnej, we właściwej jurysdykcji, w której prowadzi działalność i zatrudnia pracowników lub nawiązuje relacje ze współpracownikami, w sposób zapewniający zaspokojenie co najmniej podstawowych potrzeb umożliwiających utrzymanie, a także regulaminów dotyczących wynagradzania, jeżeli określają je wewnętrzne przepisy dostawcy. Dostawca Banku powinien zapewnić, aby stosowany przez niego czas pracy był zgodny z obowiązującymi podstawowymi wymogami prawnymi i wynosił maksymalnie 8 godzin dziennie i przeciętnie 48 godzin tygodniowo, chyba że przepisy prawa dopuszczają (np. ze względu na specyfikę działalności dostawcy) stosowanie innego wymiaru czasu pracy.

Zakaz pracy przymusowej

Dostawca Banku nie może w żaden sposób osiągać korzyści z pracy przymusowej, ani jej tolerować oraz stosować kar cielesnych lub innych niedozwolonych praktyk dyscyplinarnych w stosunku do swoich pracowników. Dostawca Banku nie ma prawa zmuszać do pracy, ani wywierać nacisku w tym zakresie. Dostawca zobowiązany jest również do przeciwdziałania i niedopuszczania stosowania przymusu, gróźb, obelg, jak również wyzysku.

Zakaz pracy dzieci

Dostawca Banku zobowiązuje się na każdym z etapów swoich działań do przestrzegania obowiązujących przepisów dotyczących ograniczeń i warunków zatrudniania młodocianych.

Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników

Dostawca Banku powinien zapewniać wszystkim pracownikom miejsca pracy zgodne z obowiązującymi przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP). Dostawca Banku powinien przestrzegać obowiązujących go norm i przepisów związanych bezpieczeństwem i higieną pracy oraz zapobieganiem wypadkom i chorobom zawodowym. Dostawca Banku zobowiązany jest zapewnić pracownikom niezbędną poziom wiedzy z zakresu BHP.

Ochrona środowiska

Dostawca Banku dąży do minimalizowania obciążenia środowiska w ramach prowadzonej przez siebie działalności i podejmuje działania zmierzające do jego ochrony. Dostawca zobowiązany jest działać zgodnie ze stosownymi przepisami prawa i międzynarodowymi normami dotyczącymi ochrony środowiska. Dostawca powinien podejmować działania w celu minimalizowania zanieczyszczeń środowiska i stałego wprowadzania usprawnień w jego ochronie, w szczególności: wykorzystywać zasoby w sposób wydajny, zmniejszać oddziaływanie na bioróżnorodność i zmianę klimatu oraz stosować energooszczędne technologie.

Wolność zrzeszania się

Dostawca Banku zapewnia swoim pracownikom prawo do zrzeszania się w legalnych organizacjach. Uczciwe relacje u dostawcy są podstawą do dialogu pomiędzy jego pracownikami a kadrą zarządzającą dostawcy.

Uczciwa konkurencja

Dostawca Banku zobowiązany jest postępować zgodnie z krajowym i międzynarodowym prawem konkurencji oraz nie uczestniczyć wspólnie z konkurentami w zмовach cenowych, podziałach rynków lub klientów. Dostawca zobowiązany jest zachować w poufności wszelkie informacje dotyczące Banku, które nie byłyby wcześniej podane do publicznej wiadomości. Dostawca zobowiązany jest do poszanowania własności intelektualnej Banku.

Nabywanie towarów i usług przez dostawcę

Dostawca Banku powinien nabywać towary i usługi w sposób odpowiedzialny. Łańcuch dostaw powinien zapewniać przestrzeganie postanowień niniejszych Standardów w możliwie najszerszym stopniu.

Działania kontrolne

W celu weryfikacji przestrzegania postanowień Standardów, Bank zastrzega sobie prawo do przeprowadzania, samodzielnie lub z pomocą niezależnego audytora, audytu u dostawcy na własny koszt i po odpowiednim powiadomieniu dostawcy, lub zwrócenia się do dostawcy o przekazanie oświadczenia potwierdzającego przestrzeganie przez niego kryteriów ESG. W przypadku negatywnych wyników powyższych działań, dostawca będzie zobowiązany do ustalenia z Bankiem właściwego planu naprawczego. Niewykonanie planu naprawczego może spowodować ograniczenie, zawieszenie lub zakończenie współpracy Banku z danym dostawcą, stosownie do postanowień umowy zawartej pomiędzy Bankiem a dostawcą.

Uczciwość podatkowa

Dostawca Banku zobowiązany jest do odprowadzania wszelkich należnych podatków związanych z transakcjami realizowanymi na rzecz Banku, w tym w szczególności podatku od towarów i usług (VAT). Dostawca zobowiązany jest do rzetelnego i zgodnego z przepisami prawa podatkowego wystawiania faktur na rzecz Banku. Dostawca powinien nabywać towary i usługi od podmiotów gwarantujących, że podatek VAT zostanie wykazany na fakturach i odprowadzony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.

Postanowienia końcowe

Dostawca Banku zobowiązany jest informować Bank o wszelkich przypadkach nieprzestrzegania postanowień niniejszych Standardów przez swoich pracowników oraz przez pracowników swoich podwykonawców, jeśli posługuje się nimi przy realizacji umowy zawartej z Bankiem.

ZAŁĄCZNIK NR 1A do

Umowy dotyczącej przetwarzania danych osobowych

Klauzula informacyjna Banku Ochrony Środowiska S.A. dla reprezentantów i osób uczestniczących w realizacji Umowy

Administrator danych:

Administratorem Pani/Pana danych jest Bank Ochrony Środowiska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Żelaznej 32, 00-832 Warszawa, zwany dalej „Bankiem” lub „Administratorem”.

Dane kontaktowe:

Bank wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować poprzez e-mail: iod@bosbank.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.

Cele oraz podstawa prawna przetwarzania danych, prawnie uzasadnione interesy Administratora:

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane dla celów związanych z prawnie uzasadnionym interesem Banku jako Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) 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 (RODO), w związku z wykonywaniem umowy zawartej pomiędzy Administratorem a..... a także ewentualnym ustaleniem, dochodzeniem lub obroną przed roszczeniami z tej umowy. Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora. Prawnne uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość wykonywania umów z kontrahentami oraz możliwość kontaktowania się w związku z ich wykonywaniem.

Źródła i zakres danych pozyskiwanych od podmiotów trzecich:

Administrator pozyskał Pani/Pana dane osobowe: od

Okres, przez który dane będą przetwarzane:

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu Umowy dotyczącej przetwarzania danych osobowych

Odbiorcy danych:

Pani/Pana dane mogą być przekazywane:

organom państwowym lub innym podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, celem wykonania ciążących na Administratorze obowiązków,
osobom upoważnionym przez Administratora,

oraz podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in.:

podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską,

podmiotom wspierającym Administratora w prowadzonej działalności na jego zlecenie, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.

Przekazywanie danych osobowych poza EOG:

Administrator nie planuje przekazywania Pani/Pana danych osobowych do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

Prawa osoby, której dane dotyczą:

Przysługuje Pani/Panu prawo:

- 1) dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania,
- 2) żądania usunięcia Pani/Pana danych – jeżeli ustały podstawy do przetwarzania Pani/Pana danych,
- 3) żądania ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych - jeżeli występuje co najmniej jedna z podstaw ograniczenia przetwarzania wskazana w art. 18 RODO.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem danych lub z Inspektorem Ochrony Danych.

Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

Potwierdzam zapoznanie się z powyższą klauzulą informacyjną Administratora danych osobowych

.....
data i czytelny podpis reprezentanta/pracownika **Wykonawcy**

ZAŁĄCZNIK NR 1B do

Umowy dotyczącej przetwarzania danych osobowych

Klauzula informacyjna Wykonawcy dla reprezentantów i osób uczestniczących w realizacji Umowy.

ZAŁĄCZNIK NR 2a do

Umowy dotyczącej przetwarzania danych osobowych

Wzór - Zgoda na przetwarzanie danych osobowych i rejestrowanie audio wywiadów TK

Zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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 Nr 119/1 ze sprostowaniem, wyrażam zgodę na przetwarzanie przez (w skrócie) z siedzibą w przy ul., moich danych osobowych (imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, stanowisko służbowe, dane zawarte w nagraniu audio rozmowy) w celu realizacji czynności niezbędnych do dokonania oceny jakości świadczonej przeze mnie obsługi klientów indywidualnych

BOS S.A. Badanie jakości obsługi klientów, o którym wyżej mowa, realizowane będzie metodą „Tajemniczy Klient” przez audytorów

Wyrażam zgodę na rejestrowanie audio przez audytorów treści rozmowy, jaka może zostać ze mną przeprowadzona w trakcie badania realizowanego przez audytora działającego w roli Tajemniczego Klienta. Celem rejestracji audio przeprowadzonej rozmowy jest zapewnienie możliwości dokonania kontroli pracy audytora zatrudnionego przez, tj. kontroli prawidłowości przeprowadzenia przez audytora rozmowy w trakcie badania metodą „Tajemniczy Klient”.

Potwierdzam, że niniejszej zgody na przetwarzanie moich danych ww. celach udzielam w pełni dobrowolnie.

Potwierdzam, że zostałam/em poinformowana/ny o przysługującym mi prawie do cofnięcia, w każdym czasie, zgody na przetwarzanie ww. danych osobowych. Cofnięcie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie udzielonej przeze mnie zgody przed jej wycofaniem.

Imię i nazwisko	Data i czytelny podpis pracownika

ZAŁĄCZNIK NR 3a do

Umowy dotyczącej przetwarzania danych osobowych

Obowiązek informacyjny Wykonawcy
przeznaczony dla pracowników Banku uczestników badania metodą „Tajemniczy Klient”

Administratorem Pani/Pana danych osobowych (uczestnika badania metodą „Tajemniczy Klient”) jest z siedzibą w, przy ul.

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji czynności niezbędnych do dokonania oceny jakości świadczonej obsługi klientów indywidualnych Banku Ochrony Środowiska S.A. (BOŚ S.A.).

Dane zawarte w treści nagranych rozmów będą przetwarzane w celu dokonania oceny pracy audytorów zatrudnionych przez w celu dokonania kontroli prawidłowości przeprowadzenia przez audytorów rozmów w trakcie badania metodą „Tajemniczy Klient”.

Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest wyrażona przez Panią/Pana zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO), jak również realizacja przez prawnie uzasadnionych interesów, tj. wykonanie zawartej z BOŚ S.A. umowy na przeprowadzenie badania przy wykorzystaniu metody „Tajemniczy Klient” (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

Nagrania audio z przeprowadzonych wywiadów będą usuwane przez w ciągu 10 dni roboczych od dnia rozpatrzenia reklamacji, lub w terminie 10 dni roboczych następujących po upływie terminu na zgłoszenie reklamacji przez pracownika Banku. Dane zawarte w raportach z badań będą przechowywane przez okres 24 miesięcy od dnia zakończenia badania, a następnie będą usuwane.

Udzieloną zgodę może Pani/Pan w każdym momencie cofnąć, a cofnięcie zgody odnosi skutek od momentu tego zdarzenia (do momentu cofnięcia zgody przetwarzanie Pani/Pana danych w oparciu o udzieloną zgodę będzie zgodne z prawem).

Odbiorcą danych z badania (raporty) będzie Bank Ochrony Środowiska S.A.

Przysługuje Pani/Panu prawo żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, a także prawo żądania usunięcia danych lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych – w przypadkach wskazanych w RODO.

Nadto przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W razie jakichkolwiek pytań związanych z przetwarzaniem danych osobowych może się Pani/Pan skontaktować z administratorem danych pod adresem ul. lub adresem e-mail:

Więcej informacji na temat przetwarzania Pani/Pana danych osobowych dostępnych jest na stronie internetowej:

Formularz cenowy

Badanie marketingowe realizowane metodą Tajemniczy Klient

Nazwa Dostawcy/Imię i nazwisko.....

Łączne wynagrodzenie Wykonawcy nie przekroczy kwoty: zł netto,
..... zł brutto w tym:

Rodzaj doradcy	Scenariusz	Cena brutto w złotych (za jeden wywiad)
Doradcy Klientów indywidualnych (detaliczni) zlokalizowani w Oddziałach Operacyjnych	ROR, depozyt/ rachunek oszczędnościowy, pożyczka/karta kredytowa	
Konsultanci infolinii sprzedażowej	Kontakt telefoniczny (zapytanie o produkt/aktualną promocję)	

- Załączamy pełnomocnictwo osób podpisujących ofertę, o ile upoważnienie do działania w imieniu Oferenta nie wynika z przepisów prawa lub innych dokumentów.
- Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z warunkami postępowania ofertowego zawartymi w RFP i akceptujemy te warunki.
- Oświadczamy, że posiadamy potencjał ekonomiczny i techniczny niezbędny do wykonania przedmiotu umowy.
- Oświadczamy, że będziemy związani ofertą przez okres 60 dni od terminu złożenia ofert.
- Oświadczamy, że w ciągu ostatnich trzech lat wywiązaliśmy się ze zobowiązań wynikających z udzielonych nam zamówień.
- Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze „Standardami postępowania dla dostawców Banku Ochrony Środowiska S.A.” i zobowiązujemy się do ich przestrzegania.
- Informujemy, że:**
 - w ramach świadczenia przedmiotowej usługi na rzecz Banku korzystać będziemy z zewnętrznej usługi chmury obliczeniowej, do której ma zastosowanie Komunikat UKNF dotyczący przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej z dnia 23 stycznia 2020 r. **(TAK / NIE)**
 - w ramach przedmiotu umowy będziemy dostarczać na rzecz Banku usługę chmurową, do której ma zastosowanie Komunikat UKNF dotyczący przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej z dnia 23 stycznia 2020 r. **(TAK / NIE)**
- Osoba do kontaktu:
 - imię i nazwisko:
 - stanowisko służbowe:
 - telefon kontaktowy:
 - email:

Uprawniony do składania oświadczeń w imieniu Oferenta

.....
(podpis pieczęć)

Data: