

Umowa
na przeprowadzenie audytu oraz rozliczanie usług wspierających z wykorzystaniem
bonów w ramach projektu Małopolskie Obligacje Społeczne

zawarta w dniu r. w Krakowie pomiędzy:

Województwem Małopolskim - Wojewódzkim Urzędem Pracy w Krakowie z siedzibą w Krakowie,
Pl. Na Stawach 1, NIP: 676-21-29-505, REGON: 357114075
reprezentowanym przez Dyrektora WUP w Krakowie Jacka Pająka,
zwanym dalej WUP Kraków

a

[****] z siedzibą [****], zarejestrowaną w [****] (KRS/CEIDG), REGON: [****], NIP: [****]
reprezentowaną przez:

[****]

zwaną dalej Usługodawcą.

Zgodnie z założeniami projektu „Małopolskie Obligacje Społeczne” dofinansowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 4 Osi Priorytetowej – Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa Działanie 4.1 Innowacje społeczne strony ustalają co następuje:

§1

Ileokroć w umowie mowa o:

- 1) **audyt** rozumiany jest jako audyt zewnętrzny, ogół działań prowadzonych przez podmiot zewnętrzny, niezależny od podmiotu audytowanego, którym jest Usługodawca, skutkujący uzyskaniem obiektywnej i niezależnej oceny jakości usług wspierających przy zastosowaniu wymagań zdefiniowanych w Modelowych Standardach Usług Senioralnych,
- 2) **audytor** – osoba uprawniona do przeprowadzenia audytu,
- 3) **usługa wspierająca** oznacza usługę obejmującą różnorodne czynności, mające na celu zachowanie niezależności, samodzielności oraz komfortu życia osób w wieku starszym.,
- 4) **MSUS** oznacza to Modelowe Standardy Usług Senioralnych,
- 5) **znak jakości** oznacza znak Modelowych Standardów Usług Senioralnych, przyznawany instytucji spełniającej Modelowe Standardy Usług Senioralnych,

- 6) **WUP Kraków** – Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie,
- 7) **CZJK** oznacza Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia w Małopolsce – proces funkcjonujący w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Krakowie, w ramach którego prowadzona jest m.in. weryfikacja pod kątem zgodności z MSUS, w tym audyt zewnętrzny,
- 8) **wniosek** – złożony do WUP Kraków formularz samooceny rozpoczynający proces weryfikacji instytucji.

§ 2

Ogólne warunki udziału w projekcie

1. Usługodawca przystępuje do procesu weryfikacji zgodności z MSUS przy zachowaniu łącznie następujących założeń:
 - 1) spełnienia przez instytucję wszystkich standardów MSUS,
 - 2) prowadzi działalność w zakresie wsparcia osób starszych w zachowaniu ich niezależności, samodzielności oraz komfortu życia, lub zbieżną;
 - 3) prowadzi działalności zgodnie z zapisami Standardu w okresie przynajmniej 3 miesięcy, nie później niż do dnia [****];
 - 4) posiada doświadczenie w zakresie realizacji usług wspierających w okresie, o którym mowa w pkt 3 lub dłuższym, minimalna liczba zrealizowanych usług w tym okresie wynosi 6;
 - 5) wyrażą zgodę na poddanie się audytowi zewnętrznemu, którego celem będzie weryfikacja zgodności funkcjonowania podmiotu z kryteriami przyjętymi w MSUS;
 - 6) wyraża akceptację na rozliczanie wykonanych usług z wykorzystaniem systemu bonowego.
2. Usługodawca oświadcza, że spełni założenia, o których mowa w ust. 1 do dnia Jest to dzień gotowości do audytu, po którym na zlecenie WUP Kraków u Usługodawcy zostanie przeprowadzony audyt zewnętrzny, w wyniku którego Usługodawca może otrzymać znak jakości.
3. Po otrzymaniu znaku jakości Usługodawca zobowiązuje się do realizacji usług wspierających z wykorzystaniem bonu na zasadach określonych w §10. Usługodawca w dniu zawarcia umowy składa oświadczenie, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do umowy.

§ 3

Audyt zewnętrzny

1. Usługodawca oświadcza, że będzie gotowy do przeprowadzenia audytu zewnętrznego, w terminie określonym w § 2 ust. 2.

2. Przed rozpoczęciem realizacji audytu, WUP Kraków (CZJK) poinformuje Usługodawcę o osobie do kontaktu ze strony podmiotu audytującego, która odpowiedzialna jest m.in. za koordynację audytów.
3. Dokładna data audytu zewnętrznego, zostanie uzgodniona przez Usługodawcę z osobą do kontaktu ze strony podmiotu audytującego lub wskazanym przez nią audytorem.
4. Usługodawca przekazuje do WUP Kraków (CZJK) (w formie elektronicznej na adres oraz papierowej do siedziby WUP Kraków) na 14 dni kalendarzowych przed terminem, o którym mowa w § 2 ust. 2 tj. (liczy się data wpływu do WUP):
 - 1) Wykaz wszystkich przeprowadzonych usług wspierających od dnia rozpoczynającego okres objęty audytem;
 - 2) Wykaz wszystkich członków personelu (w tym prowadzących usługi w okresie objętym audytem);sporządzone na przygotowanych przez WUP Kraków (CZJK) formularzach, wraz z oświadczeniem, o którym mowa w ust. 5. W przypadku nieprzekazania formularzy w określonym terminie, WUP Kraków ma możliwość wezwania Usługodawcy do uzupełnienia formularzy w wyznaczonym nowym terminie, o ile zmiana terminu nie spowoduje braku możliwości przeprowadzenia audytu.
5. Usługodawca wraz z dokumentami, o których mowa w ust 4, w wersji papierowej przesyła do WUP Kraków (CZJK) oświadczenie o zgodności przekazywanych danych ze stanem faktycznym oraz zgodności informacji zawartych w elektronicznych wersjach formularzy z wersjami papierowymi. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 1 do niniejszej umowy.
6. W przypadku gdy Usługodawca nie posiada zgody Klientów na przetwarzanie danych osobowych w celu oceny jakości usługi, pozyskuje zgodę na przetwarzanie ich danych osobowych na początku wywiadu telefonicznego prowadzonego przez audytora. Usługodawca przestrzega zasad bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych zgodnie z przepisami prawa.
7. Usługodawca udostępnia wszelkie informacje i dokumenty konieczne do realizacji audytu. Wszystkie zadeklarowane źródła weryfikacji będą dostępne w dniu audytu, w miejscu realizacji audytu, wskazanym w planie audytu. Wskazanie przez Usługodawcę w planie audytu źródeł weryfikacji poszczególnych wskaźników nie wyklucza przeprowadzenia przez audytora dodatkowych weryfikacji przy wykorzystaniu innych źródeł informacji dostępnych u Usługodawcy.
8. Usługodawca zapewnia udział osób ze swojej strony w spotkaniach koniecznych do realizacji audytu - spotkania z kadrą zarządzającą, rozmowy z wybranym do badania personelem.
9. Informacje, dane i dokumenty przekazane audytorom przez Usługodawcę w ramach audytu zewnętrznego stanowią dla audytorów informacje poufne. Wykonawca audytu został zobowiązany przez WUP Kraków do zachowania w bezwzględnej tajemnicy

wszelkich informacji dotyczących audytowanych Usługodawców (zakaz ich ujawniania osobom trzecim w jakiegokolwiek formie). Zasad dotyczących informacji poufnych nie stosuje się do informacji podlegających ujawnieniu organowi państwowemu, właściwemu sądowi lub innemu podmiotowi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. 2001 nr 112 poz. 1198 z późn. zm.).

10. Usługodawca w przypadku uznania informacji przekazywanej audytorom za informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa – w rozumieniu i zgodnie z Ustawą z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz.U. 1993 nr 47 poz. 211 ze zm.) winien poinformować o tym fakcie audytora w pisemnym oświadczeniu, którego wzór określa załącznik nr 2 do umowy. Oświadczenie to Usługodawca składa najpóźniej w terminie skierowania uwag do projektu raportu z audytu. Oświadczenie będzie podstawą do potraktowania informacji w nim określonych, udostępnionych w trakcie audytu, jako tajemnica przedsiębiorcy – co w konsekwencji, zgodnie z przepisem art. 5 ust. 2 Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. 2001 r., Nr 112, poz. 1194) - może stanowić podstawę odmowy udostępnienia tych informacji innym zainteresowanym podmiotom.
11. Usługodawca może zgłosić do WUP Kraków (CZJK) uwagi dotyczące jakości prowadzonych audytów (w tym dotyczące audytorów np. niewłaściwe zachowanie, brak kompetencji, brak współpracy). Usługodawca, na prośbę ze strony pracownika WUP Kraków (CZJK), sporządza pisemną informację w tej sprawie (na wskazany adres poczty elektronicznej). Zgłoszenie to powinno być dokonane w trakcie realizacji audytu, aby można było podjąć działania stosowne do sytuacji.
12. WUP Kraków nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku działań audytorów.
13. Usługodawca może zgłosić uwagi do zapisów projektu raportu z audytu w terminie określonym przez audytora, nie krótszym jednak niż 3 dni robocze od dnia otrzymania wstępnej wersji raportu z audytu.
14. Usługodawca w przypadku zaistnienia zdarzeń losowych uniemożliwiających przeprowadzenie audytu w uzgodnionym terminie, niezwłocznie informuje o tym fakcie telefonicznie osobę wskazaną do kontaktu ze strony podmiotu audytującego, która odpowiedzialna jest m.in. za koordynację audytów oraz WUP Kraków (CZJK).
15. Audyt zewnętrzny prowadzony jest nieodpłatnie i został sfinansowany w ramach projektu „Małopolskie Obligacje Społeczne” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 4 Osi Priorytetowej – Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa Działanie 4.1 Innowacje społeczne.

§ 4

Przyznanie znaku jakości

1. W wyniku przeprowadzonego audytu, o którym mowa w § 3, WUP Kraków przyznaje znak jakości MSUS, o czym informuje Usługodawcę na piśmie, na podstawie następujących opinii audytorów na temat możliwości przyznania znaku Jakości znajdującej się w raporcie z audytu:
 - 1) Przyznanie znaku jakości – Usługodawca spełnia wszystkie standardy w ramach MSUS,
 - 2) Przyznanie znaku jakości po spełnieniu określonych warunków – Usługodawca nie spełnia maksymalnie 3 wskaźników i deklaruje wprowadzenie konkretnych działań dostosowujących w określonym czasie. Przyznanie znaku jakości następuje po pozytywnej weryfikacji realizacji powyższej deklaracji przez WUP Kraków (CZJK).
2. Znak jakości przyznawany jest na okres 3 lat.
3. Znakiem jakości może posługiwać się wyłącznie Usługodawca.
4. W momencie przyznania znaku jakości Usługodawca zostaje wpisany do prowadzonej przez WUP Kraków (CZJK) „Bazy Usługodawców zweryfikowanych pod względem spełniania MSUS”.
5. WUP Kraków zobowiązuje się niezwłocznie, najpóźniej w terminie 5 dni po przyznaniu znaku jakości, przekazać Usługodawcy graficzną wizualizację znaku jakości, na wskazany przez nią adres e-mail.

§ 5

Korzystanie ze znaku jakości MSUS

1. Z dniem przyznania znaku jakości WUP Kraków udziela Usługodawcy nieodpłatnie licencji niewyłącznej na korzystanie z graficznej wizualizacji znaku jakości Modelowych Standardów Usług Senioralnych, do której przysługują mu autorskie prawa majątkowe. Licencja obejmuje prawo do korzystania z graficznej wizualizacji znaku jakości MSUS na następujących polach eksploatacji:
 - 1) wprowadzenie do pamięci komputera;
 - 2) upublicznienie na stronie internetowej Usługodawcy, a także na oficjalnych profilach Usługodawcy w portalach społecznościowych;
 - 3) upublicznianie w materiałach informacyjno – promocyjnych dotyczących oferty Usługodawcy, w tym w szczególności w materiałach drukowanych i audiowizualnych oraz w korespondencji e-mail;
 - 4) powielanie dowolną techniką.

2. Korzystanie przez Usługodawcę z graficznej wizualizacji znaku jakości MSUS musi odbywać się z poszanowaniem prawa, dobrych obyczajów i ogólnie przyjętych zasad współżycia społecznego.
3. Licencja na korzystanie z graficznej wizualizacji znaku jakości MSUS nie obejmuje prawa Usługodawcy do udzielania sublicencji podmiotom i osobom trzecim.
4. Licencja na korzystanie z graficznej wizualizacji znaku jakości MSUS jest przyznana na okres 3 lat od dnia przyznania znaku jakości. Po upływie tego okresu Usługodawca jest usuwany z „Bazy Usługodawców zweryfikowanych pod względem zgodności z MSUS”.
5. Prawo do korzystania z graficznej wizualizacji znaku jakości MSUS wygasa wraz z upływem okresu na jaki znak został przyznany (3 lata).
6. Prawo do korzystania z graficznej wizualizacji znaku jakości MSUS zostaje cofnięte w momencie odebrania Usługodawcy znaku jakości, o którym mowa w § 8. Za datę cofnięcia prawa do korzystania z graficznej wizualizacji znaku jakości przyjmuje się datę skutecznego doręczenia informacji, o której mowa w § 8 ust. 5.

§6

Monitorowanie i kontrola

1. Usługodawca zobowiązuje się do utrzymania zgodności z MSUS oraz odpowiedniej jakości świadczonych usług wspierających po otrzymaniu znaku jakości.
2. Usługodawca zapewnia w ramach monitorowania zgodności z MSUS:
 - 1) uczestnictwo w działaniach monitoringowych ze strony WUP Kraków (CZJK) (prowadzonych w formie np. ankiety, rozmowy z konsultantem),
 - 2) informowanie klientów o posiadaniu znaku jakości MSUS i możliwości składania do WUP Kraków (CZJK) informacji o niezgodności działalności Usługodawcy z MSUS,
 - 3) niezwłoczne informowanie o zmianach w instytucji mających wpływ na możliwość utrzymania zgodności z MSUS oraz odpowiedniej jakości, np. zmiana sytuacji finansowej, formy prawnej.
3. WUP Kraków może dokonać kontroli Usługodawcy. W zakresie kontroli będzie:
 - 1) weryfikacja realizacji usług zgodnie z założeniami zawartymi w MSUS,
 - 2) badanie jakości ocenianych usług zgodnie z MSUS.
4. Usługodawca weźmie udział w ewaluacji projektu Małopolskie Obligacje Społeczne.
5. Usługodawca zapewni kontrolerom, audytorom, ewaluatorom wgląd we wszystkie dokumenty, związane z realizacją usług dla Klientów rozliczających się bonem, o którym mowa w § 10 oraz z weryfikacją pod kątem zgodności z MSUS.
6. Usługodawca zobowiązuje się do przechowywania dokumentacji do roku związanej z realizacją usług dla Klientów rozliczających się bonem, o którym mowa w § 10, w sposób

zapewniający dostępność, poufność i bezpieczeństwo oraz do informowania WUP Kraków (na wezwanie) o miejscu archiwizacji tychże dokumentów.

§ 7

Rozwiązanie umowy

1. Rozwiązanie niniejszej umowy następuje:
 - 1) w przypadku odmowy przyznania znaku jakości, o którym mowa § 4, z chwilą pisemnego powiadomienia Usługodawcy o tym fakcie,
 - 2) z upływem okresu na jaki znak jakości został przyznany,
 - 3) w przypadku odebrania znaku jakości z chwilą pisemnego powiadomienia o tym fakcie.
2. WUP Kraków może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym bez wypowiedzenia w przypadku:
 - 1) braku możliwości przeprowadzenia audytu zewnętrznego ze strony WUP Kraków, o czym Usługodawca zostanie powiadomiony na piśmie;
 - 2) nie spełnienia przez Usługodawcę warunków określonych w § 2 ust. 1 i 2 oraz § 3 ust. 4 i 5;
 - 3) braku możliwości przeprowadzenia audytu z winy Usługodawcy;
 - 4) niewywiązania się z obowiązków Usługodawcy opisanych w § 3 ust. 6-8;
 - 5) podania przez Usługodawcę, podczas procesu weryfikacji pod kątem zgodności z MSUS, informacji niezgodnych z prawdą (stanem faktycznym).
3. W przypadku rozwiązania umowy w trybie określonym:
 - 1) w ust. 2 pkt 3, 4 i 5 Usługodawca zapłaci WUP Kraków karę umowną w wysokości
4. WUP Kraków zastrzega sobie prawo do odszkodowania uzupełniającego ponad wysokość umówionych kar umownych.

§ 8

Odebranie znaku jakości

1. Jeśli po przyznaniu znaku jakości WUP Kraków (CZJK) poweźmie informacje, że podane dane, o których mowa w § 3 ust. 4 pkt a - b były niekompletne lub nieprawdziwe WUP Kraków zastrzega sobie możliwość odebrania znaku jakości.
2. Jeśli w wyniku prowadzonych działań monitoringowych określonych w § 6 ust 1-3, WUP Kraków (CZJK) poweźmie informacje o utracie zgodności ze standardami, zastrzega sobie prawo przeprowadzenia ponownego audytu lub kontroli, a w przypadku potwierdzenia utraty zgodności ze standardami odebrania znaku jakości.
3. Odebranie znaku jakości może nastąpić również na podstawie wyników kontroli WUP Kraków, o której mowa w § 6 ust. 4.

4. Odmowa lub uchylanie się od uczestnictwa w działaniach kontrolnych opisanych w § 6 oraz poddania się audytowi lub kontroli, o których mowa w ust. 2 będzie podstawą do odebrania znaku jakości oraz brakiem możliwości ponownego ubiegania się Usługodawcy o przyznanie znaku jakości.
5. WUP Kraków informuje Usługodawcę o odebraniu znaku jakości na piśmie. Przedmiotowe pismo zawierać będzie informację na temat procedury odwoławczej w zakresie odebrania znaku jakości.
6. W momencie odebrania znaku jakości Usługodawca zostaje usunięty z prowadzonej przez WUP Kraków (CZJK) „Bazy Usługodawców zweryfikowanych pod względem spełniania MSUS” i zostaje umieszczony w „Bazie Usługodawców, którym odebrano znak jakości”.
7. W przypadku:
 - 1) odebrania znaku jakości, niezwłocznie po otrzymaniu informacji w tym zakresie,
 - 2) wygaśnięcia okresu na jaki znak został przyznany,usługodawca usuwa wszelkie informacje dotyczące zgodności z MSUS z miejsc, w których je publikował (np. strona internetowa, materiały informacyjne i promocyjne). Dalsze używanie znaku zostanie uznane przez WUP Kraków za korzystanie z niego bez istniejącej ku temu podstawy prawnej - bez zgody uprawnionego i stanowi naruszenie praw WUP Kraków.

§9

Ochrona danych osobowych

Usługodawca upoważni audytorów oraz WUP Kraków do przetwarzania udostępnianych im danych klientów w celu oceny usług wspierających - audytu zgodności z MSUS, na zasadach obowiązujących u Usługodawcy.

§10

Bony

1. Usługodawca po otrzymaniu znaku jakości zobowiązuje się do udostępnienia w systemie informatycznym określonym przez WUP Kraków informacji dotyczących prezentacji firmy, a także aktualnej oferty. Z bazy tej będą korzystały osoby posiadające bony w celu wyboru odpowiedniej dla siebie usługi.
2. Usługodawca wyraża akceptację na rozliczanie wykonanych usług z wykorzystaniem systemu bonowego.
3. Usługodawca zobowiązany jest przyjąć i uwzględnić otrzymane bony w rozliczeniu za zrealizowaną usługę wspierającą zgodnie z założeniami MSUS oraz z przepisami prawa.
4. Rozliczenie bonów następuje zgodnie z Instrukcją, przekazaną Usługodawcy po wyborze Operatora technicznego.

5. Płatność za zrealizowane bony dokonywana będzie co najmniej 1 raz w miesiącu na wskazane przez Usługodawcę konto bankowe.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej w postaci Aneksu pod rygorem nieważności.
3. Wszelkie spory pomiędzy stronami rozstrzygane będą przez sąd powszechny, właściwy miejscowo dla siedziby WUP Kraków.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
5. Integralną częścią Umowy są następujące załączniki:
Załącznik nr 1. Wzór oświadczenia dotyczącego wiarygodności danych.
Załącznik nr 2. Wzór oświadczenia dotyczącego tajemnicy przedsiębiorcy.
Załącznik nr 3. Wzór oświadczenie o udziale w systemie bonowym w ramach projektu Małopolskie Obligacje Społeczne.

Wojewódzki Urzędu Pracy w Krakowie

Usługodawca

Załącznik nr 1 do umowy

(pieczęć lub dane Usługodawcy)

- WZÓR -

OŚWIADCZENIE

Ja.....(imię i nazwisko)

reprezentujący/a.....

.....(nazwa Firmy) oświadczam, iż informacje przedstawione w formularzach o których mowa w § 3 umowy są zgodne ze stanem faktycznym. Sporządzone wykazy są kompletne a wersja elektroniczna tychże formularzy, przesłana na adres w dniu jest zgodna w treści z przedłożonymi/przesłanymi w dniu.....dokumentami.

.....
Miejscowość, dnia

.....
Podpis osoby reprezentującej

Załącznik nr 2 do umowy

(pieczęć lub dane Usługodawcy)

- WZÓR -

OŚWIADCZENIE

Ja..... (imię i nazwisko) reprezentujący/a.....(nazwa Firmy) – umowaz dnia oświadczam, zgodnie z § mowy następujące informacje przedstawione audytorom stanowią w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Tekst jednolity, Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz.1503 ze zm.) tajemnicę przedsiębiorstwa¹:

.....
.....

Jednocześnie oświadczam, że informacje te spełniają łącznie następujące przesłanki:

1. posiadają wartość gospodarczą,
2. są nieujawnione do wiadomości publicznej,
3. przedsiębiorca podjął co do nich działania niezbędne w celu zachowania ich poufności.

.....

.....

Miejscowość, dnia

Podpis osoby reprezentującej

¹ Zgodnie z przepisem art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, **tajemnicą przedsiębiorstwa** są informacje, które spełniają **łącznie trzy przesłanki**:

1. posiadają wartość gospodarczą,
2. są nieujawnione do wiadomości publicznej,
3. przedsiębiorca podjął co do nich działania niezbędne w celu zachowania ich poufności.

Załącznik nr 3 do umowy

(pieczęć lub dane Usługodawcy)

- WZÓR -

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że:

1. Zapoznałam/em się z opisem systemu bonowego w Modelu Małopolskich Obligacji Społecznych, dostępnym na stronie internetowej
2. Zobowiązuję się realizować usługę wspierającą w ramach Małopolskich Obligacji Społecznych zgodnie z MSUS.

Miejscowość, dnia

Podpis osoby reprezentującej