

Projektowane Postanowienia Umowy

§ 1.

Słownik

Infolinia	Infolinia umożliwiająca Klientowi przez kontakt z Konsultantem telefoniczną rejestrację na badania profilaktyczne Programu pilotażowego 40 PLUS oraz przekazanie informacji o nich.
Aplikacja Innych Podmiotów (AIP)	Aplikacja webowa udostępniona przez Zamawiającego w celu realizacji zadań zdefiniowanych w zamówieniu związanych z obsługą wizyt. Powyższe obowiązki będą realizowane przez Konsultantów skierowanych przez Wykonawcę. W szczególności będzie umożliwiała dostęp do danych Klienta niezbędnych do umówienia terminu świadczenia, anulowanie terminu wizyty.
Baza wiedzy	Zawiera m.in. odpowiedzi na często występujące pytania i sposoby rozwiązania problemów oraz hasła i terminy wraz z omówieniem treści merytorycznych. Zawiera także standardy obsługi Klienta, oraz scenariusze rozmów. Jest na bieżąco aktualizowana przez Wykonawcę w trakcie świadczenia usługi, z wyłączeniem instrukcji AIP, która jest aktualizowana przez Zamawiającego.
Baza interakcji	Zawiera działania związane z funkcjonowaniem Infolinii i obsługi Klienta.
Dzień roboczy	Dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
Kluczowe osoby	Kierownik Projektu, Kierownik Nadzoru Infolinii/Koordinator.
EOG	Europejski Obszar Gospodarczy.
Instrukcja obsługi Aplikacji	Opis działania Aplikacji aktualizowany przez Zamawiającego.
IVR	Automatyczna obsługa połączeń głosowych (ang. Interactive Voice Response).
Parametry SLA świadczenia usługi	Parametry SLA (ang. Service Level Agreement) opisane w rozdziale 2.3 OPZ Wymagania wydajnościowe SLA.
Połączenie	Moment połączenia z numerem usługi.

Połączenie odebrane	Moment połączenia z Infolinią rozumiany, jako nawiązanie kontaktu bezpośrednio z Konsultantem, odebranie połączenia telefonicznego przez Konsultanta (z wyłączeniem połączenia do systemu IVR).
Połączenie oczekujące	Połączenie oczekujące na odebranie, opcja umożliwiająca dostarczanie informacji o nowych połączeniach przychodzących w trakcie trwania innego połączenia. Osoba dzwoniąca usłyszy sygnał, że linia jest wolna lub muzykę w trakcie oczekiwania na połączenie.
Połączenie odrzucone	Każda próba skontaktowania się z poszczególnymi kanałami Infolinii, która nie zakończyła się skutecznie. Nie dotyczy połączeń telefonicznych przekierowanych z Infolinii (za pośrednictwem dedykowanego kodu IVR lub Konsultanta Infolinii) do zewnętrznej infolinii (przełączenie do innego numeru).
Połączenie do systemu IVR	Połączenie umożliwiające interaktywną obsługę osoby dzwoniącej. Osoba dzwoniąca po wysłuchaniu nagranych wcześniej komunikatów za pomocą aparatu z wybieraniem tonowym, wybiera poszczególne pozycje z menu. IVR zapewni w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> •tworzenie zapowiedzi głosowych •tworzenie kolejek połączeń •powiadamianie o pozycji w kolejce
Raporty	Raport bieżący – dzienny, raport okresowy (miesięczny) – za okres rozliczeniowy.
RODO	Rozporządzenie 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, str. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 4.03.2021, str. 35).
Klient Infolinii	Każda osoba, która połączy się z Infolinią.
system e-zdrowie (P1)	System e-zdrowie (P1) umożliwia gromadzenie, przetwarzanie i udostępnianie zasobów cyfrowych o zdarzeniach medycznych pacjentów oraz indeksów elektronicznej dokumentacji medycznej (EDM). System obejmuje zasięgiem wszystkie podmioty medyczne, niezależnie od źródła finansowania udzielanych w nich świadczeń.
Zrealizowana wobec Klienta usługa	Umówienie/ Odwołanie/ Zmiana terminu świadczenia oraz udzielanie informacji na temat świadczeń opieki zdrowotnej objętych umową.

Testy techniczne	Testy techniczne podstawowych funkcjonalności oraz działania infrastruktury opisane punkcie 2.8 OPZ.
Personel merytoryczny	Rola w projekcie: Kierownik Projektu, Kierownik Nadzoru Infolinii/Koordynator, Administrator systemów Call Center, Inspektor Ochrony Danych.
Konsultant	Osoba obsługująca po stronie Wykonawcy połączenia telefoniczne z Klientami Infolinii.
Osoby uczestniczące w realizacji umowy (Zespół)	Personel merytoryczny i Konsultanci.
Zasady efektywnego funkcjonowania Infolinii	Są to zasady obejmujące: zbudowanie idealnego profilu kandydata (przed zatrudnieniem konsultantów), opracowanie programu całościowego wdrożenia i przeszkolenia nowego Konsultanta; ustalenie priorytetów efektywnego planowania dla Konsultantów, wykorzystania ich umiejętności; opracowanie jakości i dostępności usługi; opracowanie zrównoważonego podejścia do wskaźników efektywności (np. skrócenie czasu obsługi), produktywności (np. załatwienie sprawy w trakcie pierwszej rozmowy) względem satysfakcji Klienta.
Wewnętrzny System Wykonawcy	Zespół aplikacji niezbędnych do świadczenia przez Wykonawcę usługi Call Center, o którym mowa w pkt 1.3 OPZ.
WN	Wymaganie нефункционалне opisane w opisie przedmiotu zamówienia (OPZ).
WW	Wymaganie wydajnościowe opisane w opisie przedmiotu zamówienia (OPZ).

§ 2.

Przedmiot umowy

1. Zamawiający powierza, a Wykonawca przyjmuje do wykonania usługę, której przedmiotem jest zapewnienie kompleksowej usługi:
 - 1) Infolinii, umożliwiającą obsługę telefoniczną Klienta oraz
 - 2) telekomunikacyjnej, polegającej na przekazywaniu sygnałów między siecią telekomunikacyjną a Infolinią oraz na implementacji numeru Infolinii w sieciach telekomunikacyjnych wraz z interaktywną obsługą osób dzwoniących,

- zwany dalej „przedmiotem umowy”.
2. Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu umowy, w szczególności:
 - 1) zapewni Zespół osób uczestniczących w realizacji umowy obsługujących Infolinię,

- 2) zapewni Wewnętrzny System Wykonawcy dla świadczenia usługi Infolinii w tym usługi telekomunikacyjnej,
 - 3) opracuje zasady efektywności funkcjonowania Infolinii,
 - 4) przeprowadzi szkolenia i egzaminy Konsultantów Infolinii z wiedzy merytorycznej oraz obsługi systemu Zamawiającego,
 - 5) przeprowadzi testy techniczne podstawowych funkcjonalności oraz potwierdzi działanie infrastruktury technicznej zgodnie z pkt 2.8 OPZ,
 - 6) przekaże uzupełnioną i aktualną bazę wiedzy oraz transkrypcje rozmów, bazy interakcji z Klientami Infolinii i nagrania rozmów oraz wyeksportowane z Systemu Wykonawcy (w uzgodnionym formacie) dane dotyczące treści i przebiegu zgłoszeń (obsłużonych, będących w trakcie obsługi oraz niepodjętych),
 - 7) zapewni świadczenie usługi telekomunikacyjnej pod jednym numerem zgodnie z wymogami określonymi w pkt 1.2.1 OPZ. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić korzystanie z tego numeru w trakcie realizacji umowy, a ponadto po zakończeniu realizacji umowy przenieść na Zamawiającego prawa abonenckie do ww. numeru ujętego w KNA (Krajowej Numeracji Abonenckiej).
3. Wykonawca w ramach świadczonej usługi zapewni Zamawiającemu całodobowy dostęp do usługi przez cały okres jej świadczenia tj. określony w § 3 ust. 1 pkt 2, na poziomie dostępności miesięcznej nie niższej niż(zgodnie z ofertą Wykonawcy, jednak nie mniej niż 99,95%) w okresie miesiąca kalendarzowego, przy czym czas niedostępności nie może przekroczyć 1,5 godziny w okresie miesiąca kalendarzowego.
 4. Wszelkie wyposażenie niezbędne do instalacji i uruchomienia usługi będącej przedmiotem umowy, zapewnia Wykonawca przez cały okres trwania umowy, a wszystkie prace i nakłady związane z dostarczeniem, montażem, instalacją urządzeń zapewniających właściwą realizację umowy, a także demontażem, odbiorem i transportem po wygaśnięciu umowy, stanowiąc będą koszty Wykonawcy w ramach wynagrodzenia, przysługującego Wykonawcy w danym okresie rozliczeniowym, o którym mowa w § 9 ust. 2 i 3.

§ 3.

Termin realizacji umowy i odpowiedzialność Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać usługę, o której mowa w § 2, w trzech etapach, w poniżej wskazanych terminach:
 - 1) Etap I obejmujący niezbędne czynności związane z przygotowaniem kompleksowej usługi – zostanie zrealizowany w terminie do 20 dni od dnia zawarcia umowy,
 - 2) Etap II obejmujący świadczenie kompleksowej usługi – zostanie zrealizowany od dnia następującego po dniu zakończenia Etapu I do dnia 30.06.2024 r.
 - 3) Etap III obejmujący przekazanie materiałów dotyczących świadczonej kompleksowej usługi – zostanie zrealizowany w terminie 7 dni od dnia zakończenia Etapu II.
2. Wykonawca zobowiązuje się wykonać poszczególne Etapy z należytą starannością, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, oraz zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia (OPZ), stanowiącym załącznik nr 3 do umowy, a także zgodnie z Ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik nr 4 do umowy.
3. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania podmiotów i osób, za pośrednictwem których wykonuje przedmiot umowy, jak za własne działania i zaniechania, w tym odpowiada za skutki nieprawidłowo udzielonej w trakcie świadczenia usługi informacji

Klientowi Infolinii, o ile nastąpiło to niezgodnie z przekazaną przez Zamawiającego bazą wiedzy.

4. Strony uzgadniają, iż warunkiem przejścia do Etapu II, jest prawidłowa realizacja przez Wykonawcę Etapu I, zakończona odebraniem tego Etapu na podstawie podpisanego przez obie Strony bez uwag protokołu odbioru tego Etapu.
5. Wykonawca w terminie 2 Dni roboczych od dnia podpisania umowy przedstawi do akceptacji Zamawiającego Harmonogram prac, obejmujący Etap I umowy.
6. Zamawiający zaakceptuje Harmonogram Prac przedstawiony przez Wykonawcę lub zgłosi do niego uwagi w terminie 2 Dni roboczych od dnia otrzymania od Wykonawcy do akceptacji Harmonogramu Prac.
7. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do Harmonogramu Prac, Wykonawca uwzględni je i przedstawi Zamawiającemu poprawiony Harmonogram Prac w terminie 1 Dnia roboczego od dnia otrzymania od Zamawiającego uwag do Harmonogramu Prac.
8. W ramach Etapu I Wykonawca zobowiązuje się:
 - 1) skonfigurować i uruchomić Wewnętrzny System Wykonawcy,
 - 2) przeprowadzić testy techniczne podstawowych funkcjonalności usługi, w tym:
 - a) testy systemu IVR – w tym weryfikacji przekierowania połączeń na numery podkładowe;
 - b) testy wydajnościowe - poprzez weryfikację parametrów wydajnościowych przy 100 osobach dzwoniących jednocześnie przez 4 godziny;
 - c) testy systemu udostępniającego dane statystyczne.
9. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu, od dnia uruchomienia systemu IVR do dnia poprzedzającego dzień rozpoczęcia Etapu II, możliwość testowania tego Systemu oraz zgłaszania Wykonawcy uwag do jego działania.

§ 4.

Oświadczenia i dodatkowe obowiązki Stron

1. Wykonawca oświadcza, że:
 - 1) posiada wiedzę, doświadczenie i uprawnienia niezbędne do prawidłowego wykonania umowy, w tym oświadcza, że osoby uczestniczące w realizacji umowy posiadają wiedzę, doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do jej wykonania, a w przypadku personelu merytorycznego - spełniają szczegółowe wymagania, o których mowa w WN.7 OPZ;
 - 2) posiada wymagane prawem zgody, zezwolenia i certyfikaty niezbędne do prawidłowej realizacji umowy.
2. Wykonawca, oprócz wymienionych w pozostałych paragrafach umowy, przyjmuje do realizacji następujące obowiązki:
 - 1) na żądanie Zamawiającego przedstawi oryginalne albo poświadczony za zgodność z oryginałem kopie dokumentów potwierdzające, że osoby uczestniczące w realizacji umowy spełniają wszystkie wymagania Zamawiającego;
 - 2) udostępnia miejsca wykonywania zamówienia w ramach przeprowadzanej przez Zamawiającego kontroli realizacji umowy (w tym Zamawiający posiada uprawnienie zlecenia kontroli firmie zewnętrznej) oraz współpracuje z Zamawiającym lub podmiotem wykonującym kontrolę;
 - 3) zapewnia uczestnictwo Kluczowych Osób w cotygodniowych i comiesięcznych spotkaniach z Zamawiającym;

- 4) w celu umożliwienia monitorowania jakości świadczonych usług, Wykonawca przydzieli stały dostęp dla użytkowników wskazanych przez Zamawiającego do:
 - a) pulpitu menadżerskiego dla minimum 3 użytkowników, pozwalającego na bieżące monitorowanie stanu Infolinii, o zakresie danych zgodnym z wymaganiem F.10 OPZ,
 - b) raportów bieżących i okresowych potwierdzających realizację poszczególnych wymagań, przesyłanych na wskazane przez Zamawiającego adresy email,
 - c) systemu odsłuchu rozmów (dla minimum 2 użytkowników, a maksymalnie 5).
3. Zamawiający i Wykonawca obowiązują się współdziałać przy wykonaniu umowy, w celu należytej realizacji tej umowy. Komunikacja w trakcie realizacji umowy odbywać się będzie wyłącznie w języku polskim.
4. Zamawiający, oprócz wskazanych pozostałych paragrafów umowy, przyjmuje do realizacji obowiązek związany z przekazaniem Wykonawcy w dniu zawarcia umowy:
 - 1) Aplikacji Innych Podmiotów (AIP) zgodnej z OPZ wraz z instrukcją obsługi,
 - 2) bazy wiedzy zawierającej w szczególności zakres merytoryczny, stanowiącej podstawę do udzielania informacji Klientom Infolinii.

§ 5.

Zarządzanie wykonaniem przedmiotu umowy

1. Do bieżącej współpracy w sprawach związanych z wykonywaniem umowy, upoważnione są poniżej wskazane osoby, powołane do pełnienia funkcji Kierownika Projektu:
 - 1) ze strony Zamawiającego:
 - a) imię i nazwisko:
 - b) e-mail:
 - c) numer telefonu:
 - 2) ze strony Wykonawcy:
 - a) imię i nazwisko:
 - b) e-mail:
 - c) numer telefonu:
2. Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego przyjmuje do wykonania obowiązek polegający na koordynacji świadczonych usług, związanych z realizacją przedmiotu umowy, w tym:
 - 1) nadzoruje i kontroluje realizację usług i zobowiązań zgodnie z ustalonymi etapami realizacji przedmiotu umowy;
 - 2) bezpośrednio prowadzi uzgodnienia z Wykonawcą w zakresie realizacji przedmiotu umowy;
 - 3) przyjmuje i weryfikuje protokoły odbioru.
3. Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy przyjmuje do wykonania obowiązek polegający na koordynacji świadczonych usług związanych z realizacją przedmiotu umowy, w tym:
 - 1) monitoruje jakość świadczonych usług;
 - 2) monitoruje wskaźniki niezbędne do sporządzenia raportów;
 - 3) bezpośrednio prowadzi uzgodnienia z Zamawiającym w zakresie realizacji przedmiotu umowy;
 - 4) uczestniczy w cotygodniowych i comiesięcznych spotkaniach, w celu przeglądu raportów bieżących i raportu okresowego oraz rozliczenia Wykonawcy z realizacją świadczonej usługi;
 - 5) przygotowuje i przekazuje protokoły odbioru;
 - 6) odpowiada za aktualizację bazy wiedzy.

4. Zamawiający lub Wykonawca może zmienić Kierownika Projektu lub powołać jego zastępcę, zawiadamiając o tym drugą Stronę, w formie pisemnej. Powyższe czynności nie stanowią zmiany treści umowy w rozumieniu § 15 ust. 15.

§ 6.

Procedura reklamacyjna

1. Postępowanie reklamacyjne wynikłe w toku realizacji umowy, w zakresie usługi telekomunikacyjnej, będzie prowadzone na zasadach i warunkach określonych w art. 106 ustawy - Prawo telekomunikacyjne, w szczególności w trybie i na warunkach określonych w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 106 ust. 4 ustawy (na dzień zawarcia umowy zgodnie z rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. poz. 284).
2. Zamawiający może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej za pośrednictwem Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy, w formie określonej w § 5 ust. 1 pkt 2 lit. b.
3. Każda reklamacja może zostać złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia otrzymania faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności.
4. Złożenie reklamacji dotyczącej wysokości wynagrodzenia zawiesza obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury, w zakwestionowanej części.
5. Wykonawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie do 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzone w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

§ 7.

Serwis

1. Wykonawca, w ramach świadczenia usługi telekomunikacyjnej, zapewni całodobowy dostęp do serwisu technicznego, pełnej obsługi technicznej oraz usunie Usterkę w rozumieniu pkt 2.4. pkt 9 OPZ, w terminie do(zgodnie z ofertą Wykonawcy jednak nie dłużej niż do 24 godzin) godzin, a Awarię w rozumieniu pkt 2.4. pkt 8 OPZ w terminie 2 godzin od jej zgłoszenia. Wszelkie koszty serwisu ponosi Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 umowy.
2. Zgłoszenie Usterki lub Awarii przyjmowane będzie przez Wykonawcę za pośrednictwem:
 - 1) poczty elektronicznej, na adres:.....
 - 2) całodobowego bezpłatnego numeru telefonicznego nrdostępnego w trybie 24/7/365.
3. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia Usterki lub Awarii przesłane będzie przez Wykonawcę na adres poczty elektronicznej Zamawiającego..... w terminie 30 minut. W potwierdzeniu powinna być wskazana data i godzina przyjęcia zgłoszenia Usterki lub Awarii oraz numer zgłoszenia. W przypadku zmiany powyższego adresu poczty elektronicznej, Zamawiający niezwłocznie poinformuje o tej zmianie Wykonawcę, wskazując aktualny adres poczty elektronicznej. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany treści Umowy w rozumieniu § 15 ust. 15.

4. Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego do momentu zgłoszenia o usunięciu, potwierdzonego następnie przez Zamawiającego.

§ 8.

Sposób odbioru usługi

1. Odbiór usługi odnosi się do poszczególnych, zakończonych etapów, określonych w § 3 ust. 1 pkt 1 i 3 (odbior danego etapu wykonanego przedmiotu umowy) oraz do świadczonej usługi w ramach Etapu II – odbiór za dany miesiąc świadczonej usługi. W każdym z tych przypadków umocowani przedstawiciele Stron, po stwierdzeniu przez Zamawiającego prawidłowego wykonania określonej części usługi, podpisują protokół odbioru, zgodny ze wzorem określonym w **załączniku nr 7** do umowy.
2. W ramach Etapu I Wykonawca ma obowiązek przeprowadzić testy techniczne podstawowych funkcjonalności zgodnie z pkt 2.8 OPZ. Wynikiem przeprowadzonych testów jest Raport z testów, który Wykonawca przedłoży Zamawiającemu nie później niż 10 dni przed rozpoczęciem realizacji Etapu II.
3. Zamawiający dokonuje odbioru dostarczonego przez Wykonawcę Raportu z testów, o którym mowa w ust. 2, albo zgłasza uwagi w terminie 2 Dni roboczych od dnia otrzymania tego Raportu z testów, w tym zobowiązuje Wykonawcę do ich uwzględnienia oraz faktycznego usunięcia błędów podstawowych funkcjonalności w terminie 2 Dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag. Wykonawca dokonuje niezbędnych poprawek i przekazuje Zamawiającemu Raport z testów do zatwierdzenia wraz z informacją o faktycznym usunięciu błędów podstawowych funkcjonalności. Zamawiający przekazuje Wykonawcy podpisany protokół odbioru. Wykonawca podpisuje protokół odbioru w terminie do 2 Dni roboczych.
4. Warunkiem odbioru Etapu I jest wykonanie wszystkich zadań nim objętych, w tym pozytywne zakończenie testów technicznych potwierdzone protokołem odbioru, podpisanym bez uwag, a sporządzonym według wzoru określonego w załączniku nr 7 do umowy.
5. W przypadku negatywnego wyniku odbioru kolejnego Raportu z testów uniemożliwiającego Wykonawcy rozpoczęcia realizacji Etapu II umowy, Zamawiający odstąpi od umowy w terminie 3 Dni roboczych od dnia przedłożenia przez Wykonawcę kolejnej (drugiej wersji) Raportu z testów poprzez doręczenie oświadczenia, w formie pisemnej, o odstąpieniu od umowy, bez wynagrodzenia z tytułu zrealizowanych w ramach Etapu I czynności.
6. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumenty, o których mowa w pkt 2.10 OPZ, w formie elektronicznej, sporządzone w języku polskim, w terminach określonych w OPZ oraz w Umowie.
7. Zamawiający dokonuje odbioru dokumentów, o których mowa w ust. 6, zgodnie z procedurą określoną w ust. 3.

§ 9.

Wynagrodzenie Wykonawcy

1. Wynagrodzenie należne Wykonawcy za prawidłową realizację umowy w ramach: zamówienia, o którym mowa w § 3 ust. 1, wynosi maksymalnie.....złotych brutto (słownie: złotych brutto), w tym:
 - a) za wykonanie usługi Infolinii wynagrodzenie wynosi maksymalnie złotych brutto (słownie:.....złotych brutto),

- b) za wykonanie usługi telekomunikacyjnej wynagrodzenie wynosi maksymalniezłotych brutto (słownie:złotych brutto),
2. Ustala się miesięczne wynagrodzenie za świadczenie usługi Infolinii, w ramach Etapu II zgodnie z Ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 4:
zamówienia w wysokościzłotych brutto (słownie:złotych brutto).
3. Na miesięczne wynagrodzenie za świadczenie usługi telekomunikacyjnej, w ramach Etapu II, składa się:
- a) miesięczna suma opłat za połączenia - obliczona w wyniku przemnożenia miesięcznej liczby minut połączeń przychodzących z sieci komórkowych i stacjonarnych, przez wartość 1 minuty ww. połączenia. Opłata za 1 minutę tego połączenia wynosi złotych brutto;
 - b) opłata stała miesięczna za każdy rozpoczęty miesiąc kalendarzowy świadczenia usługi (abonament), obejmujący miesięczną opłatę za utrzymanie infrastruktury: łączy, transmisji, balansowania ruchu telekomunikacyjnego, serwisu usługi oraz za odtworzenie w danym miesiącu komunikatów głosowych, zawierający wszelkie pozostałe koszty związane z funkcjonowaniem usługi telekomunikacyjnej w wysokości złotych brutto (słownie:złotych brutto).
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu umowy, w tym wynagrodzenie z tytułu przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych oraz prawa wykonywania i zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego w odniesieniu do wszystkich utworów w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2022 r. poz. 2509), powstałych w związku z wykonaniem przedmiotu umowy, i będzie wypłacane za dany miesiąc świadczenia kompleksowej usługi (w ramach Etapu II), zgodnie z zasadami opisanymi w poniższych ustępach.
5. Okresem rozliczeniowym, stanowiącym podstawę rozliczenia należności wobec Wykonawcy jest okres danego miesiąca kalendarzowego. W przypadku świadczenia usługi infolinii, o której mowa w § 2 ust.1 pkt 1 przez niepełny miesiąc, wynagrodzenie będzie obliczane proporcjonalnie do liczby dni, w których Wykonawca świadczył usługę w danym miesiącu.
6. Za usługę telekomunikacyjną, świadczoną na podstawie umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie według cen jednostkowych określonych w Ofercie Wykonawcy, stanowiącej załącznik nr 4 do umowy. Ceny te nie mogą ulec podwyższeniu w trakcie trwania umowy, z zastrzeżeniem postanowień § 15.
7. W ramach realizacji Etapu II umowy, po zakończeniu świadczenia usługi w danym miesiącu kalendarzowym Wykonawca przedłoży Zamawiającemu w odniesieniu do usługi Infolinii - raport okresowy, a w odniesieniu do usługi telekomunikacyjnej - billing połączeń. Raport okresowy zawiera dane, o których mowa w Wymaganiu F.10 OPZ i stanowi załącznik do faktury. Billing połączeń zawiera dane, o których mowa w pkt 2.10 OPZ i stanowi załącznik do faktury. Akceptacja raportu okresowego oraz billingu połączeń zostanie przeprowadzona zgodnie z procedurą, o której mowa w § 8 ust. 3.
8. Podstawą do wystawienia każdej faktury będzie podpisany przez strony protokół odbioru usługi, którego wzór stanowi załącznik nr 7 do umowy. Pierwsza faktura w ramach realizacji umowy zostanie wystawiona po zakończeniu pierwszego miesiąca kalendarzowego świadczenia usługi w ramach Etapu II. Faktura pierwsza i kolejne zawierać będą wyszczególnienie kwot dla usługi Infolinii oraz usługi telekomunikacyjnej i zostaną doręczone Zamawiającemu nie później niż do 10 dnia następującego po miesiącu, którego dotyczy rozliczenie.

9. Płatność każdej faktury nastąpi po zatwierdzeniu przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT w formie:
 - a) elektronicznej, tj. wystawionej w formie elektronicznej i przekazanej drogą elektroniczną na adres email:
 - b) papierowej przesłanej na adres Zamawiającego,
- w terminie do 30 dni od dnia wpływu faktury VAT do Zamawiającego.
10. W przypadku, w którym przedmiot umowy podlega obowiązkowemu mechanizmowi podzielonej płatności, Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć na fakturze zapis „mechanizm podzielonej płatności”.
11. Strony zgodnie postanawiają, że warunkiem zapłaty w umówionym terminie za fakturę wystawioną przez czynnego podatnika VAT jest wskazanie przez Wykonawcę na fakturze, dla potrzeb dokonania zapłaty, rachunku bankowego zawartego na dzień zlecenia przelewu w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o VAT (tzw. biała lista podatników VAT).
12. Brak wskazania rachunku bankowego zawartego w wykazie, o którym mowa powyżej, oznaczać będzie, że faktura nie została wystawiona prawidłowo. Termin płatności za fakturę zacznie biec dopiero w momencie przekazania faktury ze wskazaniem rachunku bankowego zgodnego z postanowieniem ust. 12.
13. W razie wcześniejszego rozwiązania umowy w trakcie wykonywania Etapu II, Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 7 dni od dnia, w którym umowa uległa wcześniejszemu rozwiązaniu bez względu na przyczynę, wykonać obowiązki wynikające z Etapu III umowy, co zostanie potwierdzone protokołem odbioru podpisanym przez strony uwzględniającym również wykonanie obowiązków określonych w § 2 oraz § 8 ust. 2 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
14. Do podpisywania protokołów odbioru ze strony Zamawiającego i Wykonawcy, upoważniony jest wskazany przez nich przedstawiciel.
15. Za dzień zapłaty wynagrodzenia uznaje się dzień wydania dyspozycji przelewu z rachunku bankowego Zamawiającego.
16. Zamawiający nie wyraża zgody na przelew (cesję) wierzytelności Wykonawcy z tytułu realizacji umowy na osoby trzecie.

§ 10.

Rozwiązanie umowy i kary umowne

1. Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w przypadku:
 - 1) gdy Wykonawca nie przedstawi Harmonogramu Prac lub Raportu z testów (w tym jego poprawek) we wskazanych umową terminach;
 - 2) braku rozpoczęcia realizacji Etapu II w wyznaczonym terminie lub zaprzestania wykonywania świadczenia usługi przez okres 2 dni w Etapie II;
 - 3) naruszenie przez Wykonawcę zasad poufności skutkującego nieuprawnionym ujawnieniem informacji poufnej lub nieuprawnionym dostępem do takiej informacji;
 - 4) rozwiązania, ze skutkiem natychmiastowym, umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w załączniku nr 6 do umowy;
 - 5) przekroczenia łącznej kwoty kar umownych, o której mowa w ust. 8;
 - 6) przekroczeniu łącznie 32 godzin miesięcznego czasu naprawy Awarii jakie wystąpiły w okresie realizacji umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy – do

czasu naprawy Awarii nie wlicza się przerwy w realizacji usługi trwającej krócej niż 15 minut;

- 7) gdy w okresie 12 godzin od powzięcia informacji o Awarii, Wykonawca nie podjął żadnych czynności mających na celu przywrócenie działania systemów.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości, o co najmniej jednej okoliczności, o której mowa w art. 456 ust. 1 ustawy – Prawo zamówień publicznych na warunkach określonych w tym przepisie. W takim przypadku, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania dotychczasowej części umowy i nie jest uprawniony do żądania odszkodowania. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Zamawiający składa w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
 3. Dopuszcza się rozwiązanie umowy w każdym czasie, za porozumieniem Stron, w formie pisemnej.
 4. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za:
 - 1) zwłokę w stosunku do terminu uruchomienia usługi Infolinii (rozpoczęcie Etapu II po odbiorze Etapu I) lub braku przekazania dokumentów dotyczących Etapu III (kara będzie naliczana odrębnie dla każdego z tych dokumentów) w wysokości 5 000,00 zł brutto (słownie: pięć tysięcy złotych brutto) za każdy dzień zwłoki;
 - 2) realizowanie usługi niezgodne z przekazaną przez Zamawiającego bazą wiedzy (powyżej 5 przypadków w ciągu miesiąca) w wysokości 500,00 zł brutto (słownie: pięćset złotych brutto) za każdy stwierdzony taki przypadek;
 - 3) rozwiązanie umowy przez Zamawiającego z którejkolwiek z przyczyn, wymienionych w ust. 1, w wysokości 100 000,00 zł brutto (słownie: sto tysięcy złotych brutto);
 - 4) nieterminowe dostarczenie bilingu lub raportu bieżącego lub okresowego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 100,00 zł brutto (słownie: sto złotych brutto) za każdy dzień zwłoki i za każdy przypadek oddzielnie w odniesieniu odpowiednio do bilingu lub raportu;
 - 5) ponowne przekazanie przez Wykonawcę raportu bieżącego lub okresowego, bez dokonania korekty przedstawionych w nich danych zgodnie ze stwierdzonymi przez Zamawiającego nieprawidłowościami, w wysokości 300,00 zł brutto (słownie: trzysta złotych brutto);
 - 6) brak dostępności systemu monitorowania online (pulpitu menadżerskiego) z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy (w czasie dłuższym niż 2 godzinny dziennie) w wysokości 100,00 zł brutto (słownie: sto złotych brutto) za każdą kolejną godzinę;
 - 7) niedochowanie parametrów SLA w związku z przekroczeniem co najmniej jednej z wartości wyszczególnionych w „Wymaganiach wydajnościowych SLA” i wymienionych w Raporcie bieżącym z wykonania usługi, w wysokości 1 000,00 zł brutto (słownie: tysiąc złotych brutto) liczone w następujący sposób:
 - a) za każdy rozpoczęty punkt procentowy poniżej poziomu liczby odebranych połączeń w wyznaczonym interwale czasowym (SL), o którym mowa w opisie przedmiotu zamówienia (WW.1), przy czym kara umowna będzie naliczana za każdą dobę, w którym takie naruszenie nastąpiło,
 - b) za każdą rozpoczętą sekundę powyżej maksymalnego czasu oczekiwania na odebrane połączenie (ASA), o którym mowa w opisie przedmiotu zamówienia (WW.2), przy czym kara umowna będzie naliczana za każdą dobę, w którym takie naruszenie nastąpiło,

- c) za każdy rozpoczęty punkt procentowy powyżej poziomu odbieralności połączeń (AR), o którym mowa w opisie przedmiotu zamówienia (WW.3), przy czym kara umowna będzie naliczana za każdą godzinę, w którym takie naruszenie nastąpiło,
- d) w przypadku przekroczenia pozostałych parametrów opisanych w „Wymaganiach wydajnościowych SLA (WW), w stosunku do czasów/punktów procentowych/osób, tam wskazanych, kara umowna będzie naliczana odpowiednio za każdą godzinę/dobę/miesiąc, w którym takie naruszenie nastąpiło,
- e) potwierdzonym nieprawidłowym realizowaniu usługi wobec Klienta Infolinii (WW.6), w sytuacji wystąpienia więcej niż 5 przypadków w ciągu miesiąca, za każdy kolejny przypadek stwierdzony na podstawie rejestru skarg, o którym mowa w pkt 2.9 OPZ,

- jeśli jednak przez 12 dni w ciągu miesiąca nie są utrzymywane parametry SLA wysokość kary wskazanej w zdaniu wprowadzającym w pkt 7 jest podwyższana do 2 000,00 zł brutto (słownie: dwa tysiące złotych brutto), a jeżeli powyżej 18 dni - wysokość kary wskazanej w zdaniu wprowadzającym w pkt 7 podwyższana jest do 5 000 zł brutto (słownie: pięciu tysięcy złotych brutto);

- 8) z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyny, wskazanej w § 8 ust. 6, w wysokości 100 000,00 zł brutto (słownie: sto tysięcy złotych brutto);
- 9) w przypadku naruszenia przez Wykonawcę postanowień § 13 ust. 10, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną, w wysokości 1 000,00 zł brutto (słownie: tysiąc złotych brutto) za każdy przypadek braku zmiany wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy, z którym Wykonawca zawarł umowę;
- 10) w przypadku naruszenia przez Wykonawcę lub jego Podwykonawcę obowiązków dotyczących zachowania w tajemnicy informacji poufnych, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w kwocie 10 000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) - za każde naruszenie takiego obowiązku określonego umową;
- 11) w przypadku przerwy (rozumianej jako Awarii) w świadczeniu usługi, Zamawiającemu przysługują następujące kary umowne z tytułu przekroczenia czasu usunięcia Awarii w okresie miesięcznym:

Łączny czas Awarii w okresie miesięcznym [w godz.]	Kara umowna w wysokości (wartość brutto w złotych)
Czas Awarii ≤ 2	--
2 < Czas Awarii ≤ 5	20 000,00
5 < Czas Awarii ≤ 10	40 000,00
10 < Czas Awarii ≤ 15	60 000,00
15 < Czas Awarii ≤ 24	80 000,00
24 < Czas Awarii ≤ 32	100 000,00

- 12) w przypadku nieprzestrzegania czasu usunięcia Usterki, wskazanego w § 7 ust. 1, Wykonawca zapłaci karę w wysokości 200 zł za każdą rozpoczętą godzinę w której występowała Usterka;
 - 13) gdy w miesiącu co najmniej 3 - krotnie w okresie dogodzin,(zgodnie z ofertą Wykonawcy, jednak nie dłużej niż 24 godziny od powzięcia informacji o Usterce), Wykonawca nie podjął żadnych czynności mających na celu usunięcie Usterki w takim przypadku Wykonawca zapłaci karę 1000 zł brutto (słownie: tysiąc złotych brutto) za każdą kolejną godzinę.
 - 14) niepoinformowanie Centrum e-Zdrowia oraz Zamawiającego o każdej Usterce lub Awarii wynikającej z użytkowania udostępnionej przez Zamawiającego Aplikacji Innych Podmiotów (AIP) w części przewidzianej w przedmiocie zamówienia w wysokości 1000 zł brutto (słownie: tysiąc złotych brutto) za trzeci i kolejne przypadki w danym miesiącu.
5. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych z przysługującego Wykonawcy na podstawie umowy wynagrodzenia lub zabezpieczenia należytego wykonania umowy o jeżeli zostało wniesione w pieniądzu, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego umocowuje Zamawiającego, bez potrzeby uzyskania pisemnego potwierdzenia.
 6. Zamawiający informuje Wykonawcę o naliczeniu kary umownej i potrąca kwotę stanowiącą równowartość tych kar, według swego wyboru - z wynagrodzenia lub z zabezpieczenia należytego wykonania umowy wniesionego w pieniądzu, i tak pomniejszone wynagrodzenie wypłaci Wykonawcy lub przekaze informację, iż potrącił kwotę z zabezpieczenia należytego wykonania umowy. W przypadku, gdy potrącenie całości bądź części kwoty nie będzie możliwe, wzywa Wykonawcę do zapłaty kary umownej w terminie do 7 dni, na wskazany rachunek bankowy, przy czym za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu środków na rachunek bankowy Zamawiającego.
 7. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie podlegają sumowaniu.
 8. Łączna kwota z tytułu kar umownych nie może przekroczyć 30% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 1 umowy.
 9. Zamawiający ma prawo do dochodzenia od Wykonawcy, na zasadach ogólnych, pełnego odszkodowania, przekraczającego wysokość naliczonych kar umownych.
 10. W przypadku rozwiązania umowy – bez względu na przyczynę - Wykonawca zobowiązany jest do realizacji obowiązków wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 3 w terminie 7 dni od dnia rozwiązania umowy, oraz następczego do ww. obowiązku - usunięcia informacji poufnych oraz informacji zawierających dane osobowe, zgodnie z procedurą określoną w umowie.

§ 11.

Zabezpieczenie umowy

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 3% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 1 tj. zł brutto (słownie:..... zł brutto) w pieniądzu.
2. Zamawiający jest uprawniony do wykorzystania kwoty zabezpieczenia, o której mowa w ust. 1 w przypadku wystąpienia wszelkich roszczeń związanych z realizacją umowy w stosunku do Wykonawcy, w szczególności z tytułu szkody lub kary umownej. Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie, o którym mowa w ust. 1, w

niewykorzystanej części, w terminie 30 dni od daty podpisania protokołu odbioru Etapu III, z zastrzeżeniem ust. 4.

3. W celu potrącenia kwoty z zabezpieczenia, Zamawiający wzywa Wykonawcę do realizacji roszczenia w wyznaczonym terminie do 7 dni od daty doręczenia wezwania do zapłaty na rachunek bankowy w nim wskazany, a po bezskutecznym jego upływie, Zamawiający jest uprawniony wykorzystać kwotę zabezpieczenia na pokrycie roszczenia, na co Wykonawca wyraża zgodę. W tym zakresie nie jest wymagane żadne dodatkowe oświadczenie Wykonawcy.
4. W przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w formie pieniężnej Wykonawca zobowiązany jest do złożenia pisemnego wniosku o zwrot zabezpieczenia. We wniosku Wykonawca wskazuje numer rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu.

§ 11a*

Klauzule społeczne

1. Wykonawca w Ofercie zadeklarował, że niniejszą umowę będą realizowały ...* osoba/osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności (w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 100, z późn. zm.), 0 osób do 30 roku życia oraz po ukończeniu 50 roku życia mających status osoby bezrobotnej, bez zatrudnienia lub status osoby poszukującej pracy.
2. Zamawiający wymaga, aby osoby, o których mowa w ust. 1, były zatrudnione na podstawie umowy o pracę, w pełnym wymiarze czasu pracy – zgodnie z Kodeksem pracy, lub w przypadku zatrudnienia osoby niepełnosprawnej zgodnie z rozumieniem pełnego wymiaru czasu pracy dla osoby niepełnosprawnej zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, z wynagrodzeniem w wysokości co najmniej kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego zgodnie z przepisami ustawy o minimalnym wynagrodzeniu za pracę.
3. Wykonawca zobowiązuje się przed rozpoczęciem Etapu II umowy przekazać Zamawiającemu oświadczenie zawierające imię, nazwisko, wskazanie stosunku prawnego łączącego Wykonawcę z osobą oraz informacje potwierdzające zatrudnienie w pełnym wymiarze czasu pracy, w tym w przypadku zatrudnienia osoby niepełnosprawnej zgodnie z rozumieniem pełnego wymiaru czasu pracy dla osoby niepełnosprawnej zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia Zamawiającemu, na każde żądanie, w terminie 5 dni od dnia przekazania żądania, kopii dokumentów potwierdzających zatrudnienie osoby niepełnosprawnej lub osób do 30 roku życia oraz po ukończeniu 50 roku życia mających status osoby bezrobotnej, bez zatrudnienia lub status osoby poszukującej pracy, o których mowa w ust. 1, zgłoszenia do ZUS, dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność tej osoby, dokumentu potwierdzającego status osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy w chwili zatrudnienia. Kopie ww. dokumentów powinny zostać zanonimizowane w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, z zastrzeżeniem, że imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji. Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy, wymiar etatu oraz czas trwania niepełnosprawności powinny być możliwe do zidentyfikowania.

4. Nieprzedstawienie przez Wykonawcę lub Podwykonawcę oświadczenia, jak również dokumentów w terminie wskazanym w ust. 3, traktowane będzie jako niezrealizowanie obowiązku określonego w ust. 3.
 5. Wykonawca ma obowiązek spełnić wymóg zatrudnienia osób, o których mowa w ust. 1 w zadeklarowanej przez niego liczbie na okres realizacji umowy, a w przypadku zmiany w zatrudnieniu złożyć oświadczenie zgodnie z ust.3. Zdanie drugie i trzecie ust. 3 stosuje się odpowiednio.
- * paragraf zostanie usunięty w przypadku braku deklaracji co do zatrudnienia tych osób
**zgodnie z deklaracją Wykonawcy złożoną w ofercie.

§ 12.

Poufność

1. Wykonawca obowiązany jest w czasie obowiązywania umowy, a także po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, do traktowania jako poufnych wszelkich informacji, które zostaną mu udostępnione lub przekazane przez Zamawiającego w związku z wykonaniem niniejszej umowy, nie udostępniania ich w jakikolwiek sposób osobom trzecim i wykorzystania ich tylko do celów niezbędnych do realizacji umowy.
2. Obowiązek zachowania tajemnicy nie dotyczy sytuacji, w której obowiązek ujawnienia informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa.
3. Wykonawca poinformuje osoby uczestniczące w realizacji umowy o obowiązku zachowania poufności, o poufnym charakterze udostępnianych i przekazywanych informacji, pouczy w sprawie ich traktowania jako poufnych.
4. Na pisemny wniosek Zamawiającego lub w przypadku zakończenia współpracy między Stronami – bez względu na formę, Wykonawca niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 Dni roboczych od dnia powyższych zdarzeń, przekaże Zamawiającemu wszelkie materiały zawierające jakiegokolwiek informacje poufne oraz usunie wszystkie kopie tych materiałów będące w jego posiadaniu. Dokumenty wytworzone w ramach Etapu III Wykonawca przekaże Zamawiającemu zgodnie z Wymaganiem F.8 OPZ.
5. Obowiązki wynikające z niniejszego paragrafu dotyczą także Podwykonawców.

§ 13.

Podwykonawcy

1. Wykonawca jest uprawniony do powierzenia wykonania części zamówienia, określonej ofertą, Podwykonawcom, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Wykonawca obowiązany jest do poinformowania Zamawiającego w formie pisemnej, pod rygorem nieskuteczności oświadczenia, o każdej zmianie danych dotyczących Podwykonawców, jak również o ewentualnych nowych Podwykonawcach, którym zamierza powierzyć prace w ramach realizacji Umowy oraz o zakresie podwykonawstwa. Na żądanie Zamawiającego i w terminie przez niego wskazanym, Wykonawca jest obowiązany przedłożyć Zamawiającemu kopię umowy łączącej Wykonawcę z Podwykonawcą.
3. W celu zachowania niezakłóconej współpracy, informacja o zmianie danych dotyczących Podwykonawców powinna zostać przekazana Zamawiającemu w terminie 1 Dnia roboczego od daty zmiany tych danych.

4. Informacja o zamiarze powierzenia prac nowemu Podwykonawcy powinna zostać przekazana Zamawiającemu nie później niż na 2 Dni robocze przed planowanym powierzeniem mu realizacji prac.
5. Korzystając, w ramach wykonywania umowy, z prac Podwykonawców, Wykonawca zobowiązany jest zawrzeć w umowie łączącej go z Podwykonawcą postanowienia umożliwiające prawidłową realizację niniejszej umowy.
6. Wykonawca, w każdym przypadku skorzystania z prac Podwykonawcy, ponosi pełną odpowiedzialność za wykonywanie zobowiązań przez Podwykonawcę jak za działania i zaniechania własne.
7. W przypadku, gdy Wykonawca dokonuje zmiany Podwykonawcy, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania zamówieniowego, poprzedzającego zawarcie umowy, zobowiązany jest do wykazania Zamawiającemu, że nowy Podwykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu lub kryteria kwalifikacji w stopniu nie mniejszym, niż Podwykonawca dotychczasowy. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z Podwykonawcą, co do którego Wykonawca nie wykazał spełnienia warunków lub kryteriów kwalifikacji, do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia.
8. W przypadku, gdy Wykonawca rezygnuje z posługiwania się Podwykonawcą, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, zobowiązany jest do wykazania Zamawiającemu, że Wykonawca samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu lub kryteria kwalifikacji w stopniu nie mniejszym, niż odpowiednio: wymagania określone w Specyfikacji Warunków Zamówienia w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu oraz w odniesieniu do kryteriów kwalifikacji Podwykonawcy, z którego Wykonawca rezygnuje. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z Wykonawcą, który nie wykazał samodzielnego spełnienia warunków lub kryteriów kwalifikacji, do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia lub wskazania innego Podwykonawcy i wykazania spełnienia przez niego tych warunków lub kryteriów.
9. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez Podwykonawcę przedmiotu umowy upoważnia Zamawiającego do żądania od Wykonawcy natychmiastowego zakończenia współpracy z Podwykonawcą w zakresie realizacji przedmiotu umowy.
10. Postanowienia niniejszej Umowy dotyczące Podwykonawców stosuje się odpowiednio do umów z dalszymi Podwykonawcami.

§ 14.

Osoby uczestniczące w realizacji umowy (Zespół)

1. Wykonawca obowiązuje się, w okresie realizacji umowy, do zapewnienia osób uczestniczących w realizacji umowy, w tym do wypłacania im stosownego wynagrodzenia.
2. W przypadku powzięcia przez Wykonawcę informacji o możliwej stałej lub czasowej zmianie dotyczącej Personelu merytorycznego, określonego w załączniku nr 5, przekraczającej dwa tygodnie, powiadomi o tym niezwłocznie Zamawiającego i zaproponuje zastąpienie danej osoby inną osobą, posiadającą co najmniej kwalifikacje wymagane przez Zamawiającego określone w OPZ (WN.7), przy czym zmiana w wykazie personelu merytorycznego nie stanowi zmiany tej umowy, jednak wymaga pisemnej akceptacji Zamawiającego.

3. Przed rozpoczęciem Etapu II umowy, Wykonawca prześle Zamawiającemu listę Konsultantów zawierającą imię, nazwisko, określenie stosunku prawnego łączącego Wykonawcę z tą osobą, informację potwierdzającą znajomość języka polskiego jako - języka obcego - na poziomie zaawansowanym - C2.
4. Wykonawca informuje Zamawiającego o każdej zmianie w zakresie listy Konsultantów. W przypadku aktualizacji listy Konsultantów czynność ta nie stanowi zmiany umowy, a jej aktualizacja jest przekazywana Zamawiającemu nie częściej niż raz w miesiącu.

§ 15.

Zmiany w umowie

1. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia do umowy zmiany:
 - 1) terminu wykonania przedmiotu umowy w przypadku:
 - a) zaistnienia obiektywnych przeszkód technicznych lub innych okoliczności i zdarzeń uniemożliwiających realizację umowy w wyznaczonym terminie, na które Strony nie miały wpływu i których nie mogły przewidzieć w chwili zawierania umowy - termin wykonania przedmiotu umowy przedłużony zostanie o czas trwania okoliczności uniemożliwiających wykonywanie przedmiotu umowy, o których mowa powyżej i - jeśli dotyczy - o czas niezbędny do usunięcia przeszkody uniemożliwiającej wykonanie przedmiotu umowy w związku z okolicznościami, o których mowa powyżej;
 - b) w przypadku niemożności wykonywania przedmiotu umowy w razie wystąpienia zjawisk na terenie Polski, rozumianych jako siła wyższa, przez którą rozumie się działania wojenne, akty terroryzmu, rewolucje, wojnę domową, skażenia radioaktywne, huragany, powodzie, trzęsienie ziemi, i inne zdarzenia o charakterze nagłym i niezależnym od Stron, którym nie można zapobiec normalnymi środkami, w wyniku których realizacja umowy nie jest możliwa - termin wykonania przedmiotu umowy przedłużony zostanie o czas trwania okoliczności nadzwyczajnych uniemożliwiających wykonanie przedmiotu umowy i - jeśli dotyczy - o czas niezbędny do usunięcia przeszkody uniemożliwiającej wykonanie przedmiotu umowy, powstałej w związku z okolicznościami nadzwyczajnymi, o których mowa powyżej;
 - c) gdy konieczność zmiany jest spowodowana zaistnieniem niezawinionych przez Wykonawcę okoliczności, których nie można było, przy dołożeniu należytej staranności, przewidzieć w chwili zawarcia umowy, nie stanowiących jednak okoliczności, o których mowa w pkt 1 i 2, a które uniemożliwiają prawidłowe wykonanie przedmiotu umowy w terminie określonym w § 3;
 - d) zaistnienia zmian po zawarciu umowy przepisów prawa lub wprowadzenia nowych przepisów prawa lub zmiany lub wprowadzenia nowej bezwzględnie obowiązującej normy powodującej konieczność zmiany, modyfikacji lub odstępstwa w odniesieniu do przedmiotu umowy;
 - e) powstałej po zawarciu umowy sytuacji braku lub ograniczenia środków Zamawiającego na sfinansowanie wykonania przedmiotu umowy zgodnie z pierwotnie określonymi warunkami, Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian polegających na ograniczeniu zakresu przedmiotowego umowy, prowadzącego do proporcjonalnego ograniczenia wynagrodzenia Wykonawcy, przy uwzględnieniu wynagrodzenia miesięcznego zawartego w ofercie Wykonawcy; przy czym

minimalna wartość Przedmiotu umowy to 70% Wynagrodzenia w zakresie zamówienia,

- 2) w zakresie wynagrodzenia w odniesieniu do realizowanej usługi telekomunikacyjnej w ramach zamówienia w przypadku wyczerpania kwoty, o której mowa w § 9 ust.1 lit. b. Zamawiający przewiduje zwiększenie powyższej kwoty o nie więcej niż 20%.
2. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z zastrzeżeniem ust. 15 i 16.
3. Zmiany umowy nie stanowi zmiana:
 - 1) siedziby Stron, numerów telefonów, adresów poczty elektronicznej;
 - 2) osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu zamówienia ze strony Wykonawcy i Zamawiającego, w tym Kierowników Projektu;
 - 3) rozszerzenia minimalnego zakresu danych dla pulpitu menadżerskiego określonego w opisie przedmiotu zamówienia stanowiącego załącznik nr 1 do umowy.
4. Informacje o zmianach, o których mowa w ust. 15, zostaną przekazane drugiej Stronie w formie pisemnego oświadczenia, podpisanego przez osobę umocowaną do tego.

§ 16

Ochrona danych osobowych

1. Strony zobowiązują się do przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim jest to niezbędne do realizacji przedmiotu niniejszej umowy, zgodnie z przepisami RODO.
2. W związku z art. 5 ust. 1 lit. a oraz ust. 2 RODO, w celu zapewnienia zgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych w ramach świadczenia usługi określonej w § 2 ust. 1, Zamawiający w niezbędnym zakresie powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w ramach usługi Infolinii.
3. Powierzenie przetwarzania danych osobowych, o którym mowa w ust. 1 stanowić będzie realizację przepisu art. 28 ust. 3 RODO i zostanie wykonane na podstawie umowy, której wzór stanowi załącznik nr 6 do umowy.
4. Umowa, o której mowa w ust. 3 zostanie zawarta najpóźniej w dniu rozpoczęcia procesu przetwarzania danych osobowych w ramach świadczenia usługi określonej w § 2 ust. 1 niniejszej umowy związanej z przyjmowaniem zgłoszeń do przydzielenia terminu udzielenia świadczenia w ramach elektronicznej rejestracji za pośrednictwem i innych usług w ramach tej infolinii.
5. Wykonawca zobowiązuje się do wspierania Zamawiającego w zakresie wypełnienia obowiązków wynikających z RODO.
6. W związku z udostępnieniem przez Strony danych osobowych swoich przedstawicieli i osób uczestniczących w realizacji umowy, Strony zobowiązują się do tego, aby przekazać tym osobom niezwłocznie informacje, o których mowa w art. 14 RODO. Klauzula informacyjna Zamawiającego, którą Wykonawca w imieniu zamawiającego przekaze swoim przedstawicielom i pracownikom, umieszczona jest w załączniku nr 8 do umowy. Zamawiający wyraża zgodę na dołączenie klauzuli informacyjnej Wykonawcy zawierającej informacje zgodne z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. Klauzula informacyjna Wykonawcy, którą Zamawiający w imieniu Wykonawcy przekaze swoim przedstawicielom i pracownikom, umieszczona jest w załączniku nr 8a do umowy.
7. Po przekazaniu dokumentów dotyczących Etapu III, o których mowa w pkt 2.10 OPZ, Wykonawca usunie ze swoich zbiorów i systemów wszystkie istniejące ich kopie, a w odniesieniu do danych osobowych spełni wymagania określone w umowie powierzenia

przetwarzania danych osobowych, o której mowa w ust. 3, co nastąpi nie później niż w ostatnim dniu obowiązywania umowy, a w przypadku jej wcześniejszego wygaśnięcia albo rozwiązania - w ciągu 7 Dni roboczych od dnia, w którym umowa wygasła albo uległa wcześniejszemu rozwiązaniu.

§ 17

Prawa autorskie

1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust. 1, Wykonawca:

- 1) przenosi na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych do utworów, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U.z 2022 r. poz. 2509) powstałych w ramach realizacji Umowy, tj. uzupełnioną i aktualną bazę wiedzy, bazę interakcji z Klientami oraz nagrań rozmów, wyeksportowane z Wewnętrznego Systemu Wykonawcy (w uzgodnionym formacie) dane dotyczące treści i przebiegu zgłoszeń (obsłużonych, będących w trakcie obsługi oraz niepodjętych).
- 2) udziela Zamawiającemu zezwolenia na wykonywanie zależnego prawa autorskiego w stosunku do utworów powstałych w ramach realizacji umowy i udziela Zamawiającemu wyłączne prawo zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego. Powyższe dotyczy wszelkich opracowań utworów (lub jego poszczególnych elementów), tj. prawo rozporządzania i korzystania z takich opracowań, na polach eksploatacji wskazanych poniżej. Opracowanie może być dokonane przez Zamawiającego lub osobę trzecią działającą na jego rzecz,
- 3) zobowiązuje się do niewykonywania przysługujących mu autorskich praw osobistych oraz udziela zezwolenia Zamawiającemu na ich wykonywanie na czas nieokreślony.

2. Nabycie przez Zamawiającego praw, o których mowa w ust. 1, następuje:

- 1) z chwilą podpisania przez Zamawiającego właściwego protokołu odbioru, oraz
- 2) bez ograniczeń co do terytorium, czasu, liczby egzemplarzy i nośników, w zakresie następujących pól eksploatacji:
 - a) utrwalanie – w szczególności drukiem, zapisem w pamięci komputera i na nośnikach elektronicznych, oraz zwielokrotnianie tak powstałych egzemplarzy dowolną techniką,
 - b) zwielokrotnianie – trwałe i czasowe, w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, na potrzeby realizacji Umowy, rozpowszechnianie oraz publikowanie w dowolny sposób (w tym poprzez: wyświetlanie lub publiczne odtwarzanie lub wprowadzanie do pamięci komputera i sieci multimedialnych, w tym Internetu) – w całości lub w części, jak również w połączeniu z innymi utworami,
 - c) udostępnianie, w szczególności poprzez prezentację na spotkaniach z udziałem Zamawiającego,
 - d) wprowadzanie do obrotu (zarówno oryginału, jak i egzemplarzy utworu i nośników na których utwór został utrwalony), najem, użyczenie utworu (w całości lub w części) lub nośników, na których utwór utrwalono,
 - e) w zakresie rozpowszechniania w sposób inny niż określony w lit. d - publicznego wykonania, wystawiania, wyświetlania, odtwarzania oraz nadawania i reemitowania, a także publicznego udostępniania utworów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym,
 - f) wprowadzanie (w tym zlecenie wprowadzania osobom trzecim) dowolnych zmian w utworach, w tym: przystosowywanie, dokonywanie zmian układu, sporządzanie

wyciągów, streszczeń, skrótów, dokonywanie aktualizacji, łączenie z innymi utworami oraz tłumaczenie – w odniesieniu do całości lub części.

3. Równocześnie z nabyciem autorskich praw majątkowych do utworów, Zamawiający nabywa własność wszystkich egzemplarzy i nośników, na których utwory zostały utrwalone.
4. Do momentu przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do utworów, powstałych w ramach realizacji umowy, Wykonawca udziela Zamawiającemu, z dniem jakiegokolwiek udostępnienia utworów, nieodpłatnej licencji do korzystania z utworów, na polach eksploatacji, o których mowa w ust. 2.
5. Strony ustalają, że w przypadku niedokończenia przedmiotu umowy przez Wykonawcę, utwory lub ich części, udostępnione przez Wykonawcę w jakikolwiek sposób Zamawiającemu, mogą być nieodpłatnie wykorzystane przez Zamawiającego, w tym do wykonania przedmiotu umowy przez inną osobę lub podmiot.
6. Wykonawca zobowiązuje się, że wykonując przedmiot umowy nie naruszy praw majątkowych lub osobistych osób trzecich i przekaże Zamawiającemu przedmiot umowy w stanie wolnym od obciążeń prawami osób trzecich, a w przypadku ich naruszenia ponosić będzie wyłączną odpowiedzialność względem tych osób.
7. Wykonawca odpowiada za roszczenia osób trzecich, związane z naruszeniem praw autorskich do utworów, powstałych w wyniku realizacji przedmiotu umowy i w związku z tym przyjmuje na siebie odpowiedzialność za naruszenie dóbr osobistych lub praw autorskich i pokrewnych osób trzecich, spowodowanych w trakcie lub w wyniku realizacji przedmiotu umowy.
8. W przypadku powstania jakichkolwiek roszczeń przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się do całkowitego zaspokojenia tych roszczeń oraz do zwolnienia Zamawiającego z obowiązku świadczenia z tego tytułu, a także zwrotu Zamawiającemu poniesionych z tego tytułu kosztów i utraconych korzyści.

§ 18

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa zamówień publicznych.
2. Ilekroć umowa przewiduje obowiązek zachowania formy pisemnej, dopuszczalne jest zastosowanie, jako zgodnej z przepisami prawa, równoważnej jej formy elektronicznej, określonej w art. 78¹ Kodeksu cywilnego.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją umowy, Strony będą starały się rozstrzygać polubownie.
4. W przypadku braku rozstrzygnięcia, zgodnie z ust. 3, Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy, Strony zgodnie poddają rozstrzygnięciu sądu powszechnego, właściwego miejscowo ze względu na siedzibę Zamawiającego.
5. Umowa wchodzi w życie w dacie złożenia podpisu przez drugą ze Stron umowy.
6. Integralną część umowy stanowią następujące załączniki:
 - 1) załącznik nr 1 - dokument potwierdzający umocowanie Zamawiającego;
 - 2) załącznik nr 2 - dokument potwierdzający umocowanie Wykonawcy;
 - 3) załącznik nr 3 - opis przedmiotu zamówienia;
 - 4) załącznik nr 4 - oferta Wykonawcy;
 - 5) załącznik nr 5 - wykaz Personelu merytorycznego;
 - 6) załącznik nr 6 - umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;

- 7) załącznik nr 6a – zakres danych osobowych;
- 8) załącznik nr 6b - formularz oceny Podmiotu przetwarzającego;
- 9) załącznik nr 7 – wzór protokołu odbioru;
- 10) załącznik nr 8 - Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych przez Ministerstwo Zdrowia w związku z zawarciem umowy;

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY