**ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY**

Umowa zawarta w dniu, o którym mowa w § 16 ust. 6 umowy, pomiędzy Skarbem Państwa – Ministrem Zdrowia, ul. Miodowa 15, 00-952 Warszawa, NIP 5251918554, Regon 000287987, zwanym dalej „Zamawiającym”, reprezentowanym przez:

…………………………………………………………………………………………………

a

…………………………………………………………………………………………………

zwanym dalej „Wykonawcą”, reprezentowanym przez:

…………………………………………………………………………………………………

każda z nich zwana dalej „Stroną”, bądź wspólnie zwanymi dalej „Stronami”

W wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia w trybie przetargu nieograniczonego przeprowadzonego na podstawie art. 132 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2022 r. poz. 710, z późn. zm.) zawarto umowę o następującej treści:

**§ 1.**

**Słownik**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 instrukcje obsługi systemu e-rejestracji. Jest na bieżąco aktualizowana. |
| Dokumentacja | Dokumentacja poszczególnych Etapów opisana w…. |
| Dzień roboczy | Dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. |
| IVR | Automatyczna obsługa połączeń głosowych (ang. Interactive Voice Response). |
| Parametry świadczenia usługi | Parametry SLA (ang. Service Level Agreement) opisane w OPZ w rozdziale 2.2 Wymagania wydajnościowe SLA. |
| Połączenie | Moment połączenia z Infolinii Centralnej e-Rejestracji rozumiany jako nawiązanie kontaktu bezpośrednio z konsultantem, co dla poszczególnych kanałów oznacza: odebranie połączenia telefonicznego z wyłączeniem połączenia do systemu IVR. Nie dotyczy połączeń telefonicznych przekierowanych z Infolinii Centralnej e-Rejestracji (za pośrednictwem dedykowanego kodu IVR lub konsultanta Infolinii) do zewnętrznej infolinii regionalnej lub specjalistycznej – np. do specjalistycznego ośrodka lecznictwa lub innej instytucji (przełączenie do innego numeru). |
| Połączenie odebrane | Moment połączenia z Infolinii Centralnej e-Rejestracji rozumiany, jako nawiązanie kontaktu bezpośrednio z konsultantem, co dla poszczególnych kanałów oznacza: 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 Centralnej e-Rejestracji, która nie zakończyła się skutecznie.  Nie dotyczy połączeń telefonicznych przekierowanych z Infolinii Centralnej e-Rejestracji (za pośrednictwem dedykowanego kodu IVR lub konsultanta Infolinii Centralnej e-Rejestracji) do zewnętrznej infolinii regionalnej lub specjalistycznej – np. do specjalistycznego ośrodka lecznictwa lub innej instytucji (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:   * tworzenie zapowiedzi głosowych * wybór języka obsługi – przykładowo polski lub angielski, * tworzenie kolejek połączeń * przekierowania do zewnętrznego numeru telefonu * powiadamianie o pozycji w kolejce * zwrotne oddzwanianie |
| Raporty | Raport bieżący – dzienny, raport okresowy – 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](https://sip.legalis.pl/document-view.seam?documentId=mfrxilrvgaytgnbsge4a) (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 4.03.2021, str.35). |
| Infolinia Centralnej  e-Rejestracji | Infolinia Centralnej e-Rejestracji umożliwiająca pacjentowi telefoniczną rejestrację na świadczenie medyczne |
| Zrealizowana wobec klienta usługa | Umówienie/ Odwołanie/ Przypomnienie/ Zmiana terminu świadczenia |
| Klient Infolinii Centralnej e-Rejestracji | Każda osoba, która zamierza połączyć się z Infolinią Centralnej e-Rejestracji. |
| Zdarzenie nadzwyczajne | Nieprzewidziane zdarzenie powodujące:   * uniemożliwienie, ograniczenie lub zmianę sposobu świadczenia usług infolinii, * zmianę lub konieczność udzielania dodatkowych informacji, nie sklasyfikowanych w obsługiwanych kategoriach zgłoszeń. |

**§ 2.**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji na rzecz Ministerstwa Zdrowiaw tym:
2. wykonanie Etapu I, polegającego na przygotowaniu do obsługi Infolinię Centralnej e-Rejestracji, obejmującego:
   1. zapewnienie infrastruktury funkcjonalnej ośrodka infolinii wraz z zapewnieniem personelu obsługującego Infolinię Centralnej e-Rejestracji,
   2. zapewnienie infrastruktury technicznej i narzędziowej dla świadczenia usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji,
   3. organizację Infolinii Centralnej e-Rejestracji w ramach świadczenia usługi:   
      -powołanie struktury organizacyjnej i zapewnienie niezbędnych osób,  
      - opracowanie zasad funkcjonowania na podstawie materiałów przekazanych przez Zamawiającego,
   4. przeprowadzenie szkoleń i egzaminów konsultantów Infolinii Centralnej e-Rejestracji z wiedzy merytorycznej oraz obsługi systemu Zamawiającego,
   5. przeprowadzenie testów technicznych, które zostaną potwierdzone protokołem odbioru. Warunkiem przejścia do Etapu II jest realizacja zadań z Etapu I .
3. wykonanie Etapu II, polegającego na świadczeniu usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji i rozwoju Infolinii Centralnej e-Rejestracji przez Wykonawcę;
4. wykonanie po zakończeniu Etapu II - Etapu III, polegającego na przekazaniu Zamawiającemu uzupełnionej bazy wiedzy, bazy interakcji z klientami oraz nagrań. Po przekazaniu – Wykonawca zobowiązuje się usunąć powyższe materiały (w tym wszystkie istniejące kopie). Odbiór produktów Etapu III nastąpi na podstawie protokołów przekazania.
5. Wykonawca będzie świadczył usługi będące przedmiotem umowy na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej.
6. Szczegółowy opis przedmiotu umowy określa załącznik nr … do umowy.
7. Zamawiający może skorzystać z rozszerzenia przedmiotu umowy w zakresie Etapu II rozszerzając przewidziany w § 3 ust. 1 pkt 2 12-miesięczny okres świadczenia usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji o maksymalnie 6 -miesięcy (prawo opcji). Zamawiający może skorzystać z prawa opcji, zawiadamiając o tym Wykonawcę w terminie nie późniejszym niż 30 dni przed zakończeniem realizacji Etapu II. Warunkiem uruchomienia zamówienia opcjonalnego jest złożenie przez Zamawiającego oświadczenia woli w przedmiocie skorzystania z prawa opcji w określonym przez niego zakresie. W przypadku skorzystania z prawa opcji, Etap III umowy, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 3 zostanie wykonany w terminie 7 dni po zakończeniu zrealizowania zamówienia w ramach prawa opcji.
8. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że decyzja o skorzystaniu lub niekorzystaniu   
   z prawa opcji stanowi jednostronne dyskrecjonalne uprawnienie Zamawiającego, a Wykonawcy nie przysługuje w żadnym zakresie roszczenie o uruchomienie zamówienia w ramach prawa opcji.
9. W zakresie realizacji zamówienia w ramach prawa opcji stosuje się postanowienia dotyczące zamówienia podstawowego, chyba że co innego wynika z postanowień Umowy.

**§ 3.**

**Czas trwania umowy**

1. Umowa, w ramach zamówienia podstawowego, obowiązuje od dnia zawarcia i obejmuje:
2. Etap I: okres uruchomienia usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji – nie krótszy niż 30 dni od dnia zawarcia umowy jednak zakończenie Etapu I nie nastąpi wcześniej niż 31.03.2023 r.;
3. Etap II: 12-miesięczny okres świadczenia usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji, począwszy od dnia następnego po dniu podpisania przez Strony protokołu odbioru testów, o których mowa w §2 ust.1 pkt 1 lit. e, sporządzonego zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr … do umowy,
4. Etap III: przekazanie wymaganych dokumentów i materiałów w terminie do 7 dni po zakończeniu Etapu II.
5. Realizacja poszczególnych Etapów umowy musi być zgodna z opisem zakresu prac „świadczenia usług na infolinii centralnej e-Rejestracji”, w tym uwzględniać terminy w nim wskazane.

**§ 4.**

**Obowiązki Stron**

1. Do obowiązków Wykonawcy, w ramach wynagrodzenia ustalonego w § 7 ust.1, należy:
2. zrealizowanie umowy z najwyższą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
3. wykonanie przedmiotu umowy zgodnie z wymogami i w opisie zakresu prac „świadczenia usług na infolinię centralną e-Rejestracji”.
4. Wykonawca:
5. oświadcza, że posiada wiedzę, doświadczenie i uprawnienia niezbędne do wykonania umowy;
6. oświadcza, że osoby, które będą uczestniczyć w realizacji umowy posiadają wiedzę, doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do jej wykonania, a wykaz dedykowanych osób o których mowa w załączniku nr…, uczestniczących w realizacji umowy ze strony Wykonawcy, stanowi załącznik nr… do umowy;
7. zobowiązuje się, w okresie realizacji umowy, do zapewnienia osób (w tym zapłaty stosownego wynagrodzenia), o których mowa w pkt 2, uczestniczących w jej realizacji. W przypadku powzięcia informacji o możliwej stałej lub czasowej zmianie dotyczącej osób, o których mowa w załączniku nr…, przekraczającej dwa tygodnie, powiadomi o tym niezwłocznie Zamawiającego i zaproponuje zastąpienie danej osoby inną osobą, posiadającą co najmniej kwalifikacje wymagane przez Zamawiającego określone w załączniku nr… do umowy, przy czym zmiana w wykazie osób dedykowanych do realizacji umowy, nie stanowi zmiany tej umowy, jednak wymaga pisemnej akceptacji Zamawiającego. Wykonawca informuje Zamawiającego o każdej zmianie w zakresie konsultantów w stosunku do listy osób zatrudnionych na tym stanowisku przekazanej przez Wykonawcę Zamawiającemu przed rozpoczęciem Etapu II umowy. W przypadku aktualizacji listy konsultantów informacja ta jest przekazywana Zamawiającemu nie częściej niż raz w miesiącu;
8. na żądanie Zamawiającego zobowiązany jest do przedstawienia oryginalnych albo poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii dokumentów potwierdzających, że osoby uczestniczące w realizacji umowy spełniają wszystkie wymagania Zamawiającego, określone w załączniku nr … do umowy;
9. oświadcza, że podmiot wykazany w toku postępowania w sprawie zamówienia publicznego,   
   w wyniku którego zawarto niniejszą umowę, a na którego zasobach polega Wykonawca, będzie brał udział w jej realizacji;
10. odpowiada za działania i zaniechania podwykonawców oraz podmiotów i osób, z pomocą których wykonuje przedmiot umowy, jak za własne działania i zaniechania, w tym odpowiada za skutki błędnie udzielonej klientowi usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji;
11. zobowiązuje się nie udostępniać bez pisemnej zgody Zamawiającego jakichkolwiek materiałów przekazanych przez Zamawiającego w związku z realizacją umowy, a także powstałych w wyniku jej wykonania;
12. zobowiązuje się do zachowania poufności w stosunku do wszelkich danych dotyczących działalności Zamawiającego, które uzyskał w ramach wykonywania umowy;
13. zobowiąże pisemnie osoby, które będą uczestniczyć w realizacji umowy na podstawie umów z Wykonawcą, z podwykonawcami lub z innymi podmiotami, do zachowania tajemnicy odnośnie do wszystkich informacji w związku z realizacją przedmiotu umowy przez podpisanie zobowiązań według wzoru określonego w załączniku do umowy o zachowaniu poufności, stanowiącej załącznik nr … do umowy i dostarczy takie dokumenty Zamawiającemu wraz   
    z wykazem osób, które będą realizować niniejszą Umowę;
14. zobowiązuje się na pisemny wniosek Zamawiającego lub w przypadku rozwiązania albo wygaśnięcia umowy, niezwłocznie zwrócić lub zniszczyć na własny koszt wszelkie materiały zawierające jakiekolwiek informacje poufne związane z wykonaniem przedmiotu umowy, wraz ze wszystkim kopiami, będącymi w jego posiadaniu;
15. zobowiązuje się do niezwłocznego udostępniania pomieszczeń (w tym serwerowni),w którym będzie wykonywał usługę, na każde żądanie Zamawiającego, w ramach przeprowadzanej przez niego kontroli realizacji umowy;
16. oświadcza, że posiada wymagane prawem zgody, zezwolenia i certyfikaty niezbędne do właściwej realizacji umowy;
17. zobowiązuje się do zapewnienia uczestnictwa w spotkaniach z Zamawiającym swoich przedstawicieli (zgodnie z rolami, które pełnią w realizacji umowy).
18. przekaże aplet bądź link do wideo połączenia (z opcją chat) umożliwiający skontaktowanie się konsultantem lub tłumaczem języka migowego dla osób, które trwale bądź przejściowo mają problemy z komunikowaniem się zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824, z późn. zm.).
19. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji technicznych, organizacyjnych i handlowych, udostępnionych wzajemnie w związku z wykonywaniem umowy i do niewykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu niż do wykonania umowy, do zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie przez Stronę mogłoby narazić interesy drugiej Strony, w szczególności Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich danych dotyczących działalności Zamawiającego, sposobu wykonywania czynności administracyjnych oraz wszelkich danych objętych tajemnicą.
20. W celu prawidłowej realizacji przez Wykonawcę umowy i obowiązków z niej wynikających, Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych osób korzystających   
    z Infolinii Centralnej e-Rejestracji wyłącznie w zakresie i celu realizacji usług będących przedmiotem umowy. W tym celu Strony zawierają odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, o treści określonej w załączniku nr … do umowy.
21. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w zakresie realizowanym w ramach niniejszej umowy, przez okres co najmniej od daty podpisania umowy do dnia zakończenia umowy, gdzie suma ubezpieczenia nie może być niższa niż 10% wynagrodzenia Wykonawcy, określonego w § 7 ust. 1 niniejszej umowy, w całym okresie obowiązywania umowy. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu aktualną polisę ubezpieczeniową w ciągu 3 dni od daty podpisania umowy.
22. W przypadku, gdy polisa, potwierdzająca zawarcie umowy ubezpieczenia, o której mowa w ust. 5, jest wystawiona na czas krótszy niż czas obowiązywania niniejszej umowy, Wykonawca jest zobowiązany przedkładać Zamawiającemu w terminie 3 dni od wygaśnięcia polisy, aktualną polisę pod rygorem rozwiązania umowy bez wypowiedzenia z winy Wykonawcy.
23. Zamawiający zobowiązuje się przekazać Wykonawcy w terminie 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy, następujące narzędzia informatyczne lub dokumenty,

1) Centralną e-rejestrację udostępnioną przez Ministerstwo Zdrowia w części przewidzianej w przedmiocie zamówienia i świadczonych usług przez Wykonawcę,

2) bazę wiedzy w języku polskim i w języku angielskim zawierającą w szczególności zakres merytoryczny stanowiącą podstawę do udzielania informacji Klientom oraz instrukcje obsługi aplikacji Centralnej e-rejestracji.

**§ 5.**

**Zarządzanie wykonaniem przedmiotu umowy**

1. Dla celów wykonywania i zarządzania zadaniami objętymi przedmiotem umowy, Strony powołują Kierowników projektu, którzy działają w charakterze przedstawicieli danej Strony, tj.:
2. ze strony Zamawiającego:
3. imię i nazwisko:
4. e-mail:
5. numer telefonu:
6. ze strony Wykonawcy:
7. imię i nazwisko:
8. e-mail:
9. numer telefonu:
10. Kierownik projektu ze strony Zamawiającego, zgodnie z przypisanymi kompetencjami   
    i obowiązkami, koordynuje bieżące prace związane z realizacją przedmiotu umowy w zakresie obsługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji Zamawiający może zmienić Kierownika projektu umowy lub powołać jego zastępcę, zawiadamiając drugą Stronę w formie pisemnej.
11. Do kompetencji i obowiązków Kierownika projektu ze strony Zamawiającego należy koordynacja prac w zakresie realizacji usług, o których mowa w § 2 ust. 1, a w szczególności:
12. nadzór i kontrola realizacji prac i zobowiązań zgodnie z ustalonymi planami i parametrami świadczenia usług;
13. prowadzenie bezpośrednich uzgodnień w zakresie realizacji przedmiotu umowy;
14. przyjmowanie, akceptacja i podpisywanie protokołów odbioru za wyjątkiem protokołów odbioru poszczególnych Etapów;
15. Do kompetencji i obowiązków Kierownika projektu ze strony Wykonawcy należy koordynacja prac w zakresie realizacji usług, o których mowa w § 2 ust. 1, a w szczególności:
16. bieżące planowanie i nadzorowanie prac Konsultantów;
17. monitorowanie jakości świadczenia usług;
18. monitorowanie wskaźników niezbędnych do sporządzenia rejestru zapisów oraz sporządzanie w oparciu o nie codziennego, tygodniowego i miesięcznego rejestru;
19. opracowywanie i przekazywanie raportów z realizacji świadczenia usług;
20. prowadzenie bezpośrednich uzgodnień pomiędzy Stronami;
21. uczestniczenie w cotygodniowych spotkaniach odbywających się on-line, dotyczących aktualnego funkcjonowania Infolinii, statusów Zgłoszeń i Problemów, planowanych zmian i innych bieżących kwestii,
22. uczestniczenie w comiesięcznych spotkaniach w celu przeglądu raportu zamknięcia miesiąca, rozliczenia Wykonawcy z realizacji świadczenia usługi i formalnego odbioru zamknięcia miesiąca,
23. przygotowywanie i przekazywanie Protokołów Odbioru;
24. aktualizacja Dokumentacji Infolinii Centralnej e-Rejestracji.

**§ 6.**

**Sposób świadczenia i odbioru usług**

Wykonawca zobowiązuje się do wykonania umowy zgodnie ze wszystkimi wymaganiami opisanymi w opisie zakresu prac „świadczenia usług na infolinię centralną e-Rejestracji” do umowy.

Odbiór Dokumentacji:

* 1. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumenty w formie papierowej oraz elektronicznej sporządzone w języku polskim, w terminach określonych w szczegółowym opisie zakresu prac „świadczenia usług na infolinię centralną e-Rejestracji”.
  2. Zamawiający zaakceptuje dokumentację poprzez podpisanie protokołu odbioru, sporządzonego według wzoru określonego w załączniku nr ….do umowy albo zgłosi do nich uwagi w terminie 10 dni roboczych od dnia ich otrzymania chyba, że Wykonawca na wniosek Zamawiającego wydłuży ten termin jednak nie dłużej niż o 3 dni robocze. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, Wykonawca w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania uwag dokona niezbędnych poprawek i ponownie przekaże Zamawiającemu dokumenty do zatwierdzenia. Do ponownego zatwierdzenia dokumentów stosuje się wyżej opisaną procedurę, przy czym procedura ta może zostać powtórzona tylko raz;
  3. podstawą odbioru dokumentów jest podpisanie protokołu odbioru zawierającego pisemne potwierdzenie przez Zamawiającego faktu naniesienia przez Wykonawcę uwag zgłoszonych przez Zamawiającego;
  4. dla uniknięcia wątpliwości Strony postanawiają, że powyższe terminy są terminami maksymalnymi i zobowiązania Stron mogą być wykonane wcześniej, co nie przedłuża kolejnych terminów.

Wykonawca w ramach odbioru Etapu I przeprowadzi testy techniczne. Testy zostaną potwierdzone protokołem odbioru wg załącznika nr….

Po zakończeniu zaplanowanych testów Wykonawca przedstawi Raport z testów nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem realizacji Etapu II. Akceptacja Raportu z testów w protokole odbioru oraz usuwanie ewentualnych wykrytych błędów zostanie przeprowadzone zgodnie z procedurą, o której mowa w ust. 2.

Warunkiem odbioru Etapu I jest wykonanie wszystkich zadań nim objętych, w tym pozytywne zakończenie testów potwierdzone protokołem odbioru, podpisanym bez uwag, a sporządzonym według wzoru określonego w załączniku nr … do umowy.

W przypadku negatywnych wyników kolejnych testów uniemożliwiających Wykonawcy rozpoczęcie realizacji Etapu II umowy, Zamawiający odstąpi od umowy w terminie 3 dni roboczych od dnia doręczenia Wykonawcy pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy.   
W powyższej sytuacji wynagrodzenie Wykonawcy nie przysługuje.

Po odebraniu Etapu I, Wykonawca rozpocznie realizację Etapu II umowy z zapewnieniem parametrów SLA, określonych w załączniku nr … do umowy.

W celu umożliwienia monitorowania jakości świadczonych usług, Wykonawca przydzieli stały dostęp dla użytkowników wskazanych przez Zamawiającego do:

1. pulpitu menadżerskiego, pozwalającego na bieżące monitorowanie stanu infolinii (bez ograniczeń co do liczby użytkowników);
2. raportów bieżących i okresowych potwierdzających realizację poszczególnych wymagań (bez ograniczeń co do liczby użytkowników);
3. systemu odsłuchu rozmów (minimum dla 4 użytkowników).

W ramach realizacji Etapu II umowy, po zakończeniu świadczenia usługi w danym miesiącu kalendarzowym Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Raport okresowy, sporządzony z uwzględnieniem dołączonych do niego Raportów bieżących dotyczących tego miesiąca. Akceptacja Raportu okresowego zostanie przeprowadzona zgodnie z procedurą, o której mowa w ust. 2.

Warunkiem zakończenia każdego z Etapów, o których mowa w § 2 umowy, jest protokół odbioru podpisany ze strony Zamawiającego przez – jego upoważnionego przedstawiciela, sporządzony według wzoru zawartego w załączniku nr…do umowy.

W ramach realizacji Etapu III umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu:

1) bazy interakcji z Klientami Infolinii Centralnej e-Rejestracji oraz nagrań

2) uzupełnioną bazę wiedzy.

Po przekazaniu materiałów wskazanych w ust. 11, 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 §4 ust. 4, co nastąpi nie później niż w ostatnim dniu obowiązywania umowy, a w przypadku jej wcześniejszego wygaśnięcia albo rozwiązania - w ciągu 3 dni od dnia, w którym umowa wygasła albo uległa wcześniejszemu rozwiązaniu.

Komunikacja w trakcie realizacji umowy odbywać się będzie wyłącznie w języku polskim.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia niezależnych audytów również parametrów jakości świadczonych usług lub ich zlecenie firmie zewnętrznej w trakcie trwania całej umowy. Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z Zamawiającym oraz podmiotem wykonującym audyt, w tym udostępnienie wglądu do systemu Infolinii.

**§ 7.**

**Wynagrodzenie Wykonawcy**

1. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy za prawidłową realizację umowy (w ramach zamówienia podstawowego) wynosi: ……….zł brutto ……………….. (słownie: ………………….. zł brutto).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy związane   
   z realizacją umowy i będzie wypłacane zgodnie z zasadami opisanymi w ustępach poniżej, po odebraniu Etapu I, zgodnie z § 6 ust. 5.
3. Ustala się miesięczne wynagrodzenie w wysokości ……………………..zł brutto. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. W przypadku świadczenia usług objętych przedmiotem umowy przez niepełny miesiąc kalendarzowy (pierwszy lub ostatni miesiąc realizacji przedmiotu umowy), wynagrodzenie będzie obliczane proporcjonalnie do liczby dni kalendarzowych, w których Wykonawca świadczył usługę w danym miesiącu kalendarzowym.
4. Podstawą do wystawienia każdej faktury będzie podpisany przez strony protokół odbioru, którego wzór stanowi załącznik nr… do umowy.
5. Płatność każdej faktury nastąpi w terminie 30 dni od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury na adres e-mail: faktury@mz.gov.pl, podpisanego przez strony protokołu odbioru oraz, w przypadku Etapu II Raportu okresowego, na rachunek bankowy Wykonawcy, wskazany w ww. fakturze, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7.
6. Ostatnia faktura, stanowiąca rozliczenie ostatniego okresu rozliczeniowego w ramach Etapu II zostanie wystawiona po podpisaniu przez strony protokołu odbioru realizacji Etapu III umowy, z zastrzeżeniem ust. 7, uwzględniającym wykonanie obowiązków określonych w § 10 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
7. W razie wcześniejszego wygaśnięcia albo rozwiązania umowy podczas wykonywania Etapu II, Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 3 dni od dnia, w którym umowa wygasła albo uległa wcześniejszemu rozwiązaniu wykonać obowiązki wynikające z Etapu III umowy, co zostanie potwierdzone protokołem odbioru podpisanym przez strony uwzględniającym wykonanie obowiązków określonych w § 10 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
8. Do podpisywania protokołów odbioru ze strony Zamawiającego upoważniony jest wskazany przez niego przedstawiciel

Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy wskazany w umowie znajduje się w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2022 r. poz. 931, z późn.zm.).

Za termin zapłaty uznaje się dzień, w którym Zamawiający zlecił swemu bankowi przelać na rachunek bankowy Wykonawcy kwotę wynikającą z prawidłowo wystawionej faktury.

Od kwot wynikających z faktur niezapłaconych w terminie określonym w ust. 5 Wykonawcy przysługują odsetki ustawowe.

Wierzytelności przysługujące Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji łączne wynagrodzenie za prawidłową realizację tego zamówienia opcjonalnego, o którym mowa w § 2 ust. 4 wynosi maksymalnie: …………. zł brutto ………………………………………… (słownie …………………. zł brutto). Ustala się miesięczne wynagrodzenie w wysokości ……………………..zł brutto. Pozostałe postanowienia § 7 ust. 3-12 stosuje się.

**§ 8.**

**Rozwiązanie umowy i kary umowne**

1. Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia, na piśmie pod rygorem nieważności, w przypadku:
   1. powierzenia wykonania przedmiotu umowy innej osobie bez pisemnej zgody Zamawiającego;
   2. nieprzystąpienia do wykonywania umowy lub zaprzestania jej wykonania przez okres 2 dni;
   3. naruszenia zobowiązań Wykonawcy dotyczących poufności;
   4. naruszenia zobowiązań Wykonawcy dotyczących przetwarzania danych osobowych;
   5. przekroczenie łącznej kwoty kary, o której mowa w ust. 9.
2. Wykonawca może wypowiedzieć umowę na piśmie, z zachowaniem 14 - dniowego okresu wypowiedzenia, w przypadku opóźnienia w wypłacie wynagrodzenia, po uprzednim wezwaniu Zamawiającego do zapłaty zaległego wynagrodzenia w terminie do 14 dni od dnia doręczenia wezwania. Wezwanie powinno być sporządzone na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo wypowiedzenia umowy z zachowaniem 14 - dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia nienależytej realizacji umowy polegającej w szczególności na:
   1. potwierdzonym błędnym realizowaniu usługi wobec Klienta Infolinii Centralnej e-Rejestracji, w przypadku wystąpienia więcej niż 5 przypadków w ciągu miesiąca, które powtórzyło się w dwóch kolejnych miesiącach;
   2. stwierdzeniu uchybień określonych w § 11 ust. 1 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w § 4 ust. 4.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do jednostronnego rozwiązania umowy z zachowaniem 14 - dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku nienależytej realizacji umowy polegającej w szczególności na:
   1. nie osiągnięciu parametru SLA (WW.1) w ciągu dwóch kolejnych miesięcy dla 94%/30s odebranych połączeń, w przypadku przekroczenia parametru 1 200 000 połączeń przychodzących miesięcznie 74%/30s, przy czym po pierwszym miesiącu, w którym stwierdzono naruszenia Zamawiający wezwie Wykonawcę do niezwłocznego przywrócenia wymaganych parametrów realizacji usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji;
   2. nie osiągnięciu parametru ASA (WW.2) w ciągu dwóch kolejnych miesięcy na poziomie 70 sekund na odebranie połączenia przez konsultanta (liczonych odrębnie dla każdego miesiąca), w przypadku przekroczenia parametru 1 200 000 połączeń 140s, przy czym po pierwszym miesiącu, w którym stwierdzono naruszenia Zamawiający wezwie Wykonawcę do niezwłocznego przywrócenia wymaganych parametrów realizacji usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji;
   3. przekroczeniu łącznie 50 godzin 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;
   4. uchybieniu terminowi realizacji Etapu I, określonego w § 3 ust. 1 pkt 1 umowy, po uprzednim, bezskutecznym, dwukrotnym wezwaniu Wykonawcy do zakończenia tych czynności w dodatkowo wyznaczonym terminie, który każdorazowo nie będzie krótszy niż 3 dni.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Wykonawcy, w przypadku, o którym mowa w § 4 ust. 6.
6. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za:
7. wypowiedzenie umowy przez Zamawiającego z którejkolwiek z przyczyn, wymienionych   
   w ust. 3 -5, w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1;
8. niedopełnienie wymogu, o którym mowa w § 10 ust. 1 umowy; kara będzie naliczana za każdego niezatrudnionego na umowę o pracę konsultanta i będzie stanowić iloczyn kwoty odpowiadającej wysokości 3% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust.1 oraz liczby miesięcy w okresie realizacji umowy, w których nie dopełniono przedmiotowego wymogu;
9. niezależne od Zamawiającego opóźnienie w stosunku do terminu uruchomienia usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji (rozpoczęcie Etapu II po odbiorze Etapu I) opisanego w zakresie prac „świadczenia usług na infolinii centralnej e-Rejestracji” do umowy w wysokości 2% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia;
10. niewykonanie obowiązków wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 3 w wymaganym terminie w wysokości 2 % łącznego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1;
11. realizowanie usługi niezgodnie z zaproponowanym podejściem do świadczenia usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji oraz z wskazanym w bazie wiedzy (powyżej 3 przypadków w ciągu miesiąca) w wysokości 0,07 % łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdy kolejny przypadek;
12. niezgodność informacji udzielanych klientowi przez konsultanta, a pozyskanych z nieautoryzowanych źródeł (powyżej 3 przypadków w ciągu miesiąca) w wysokości 0,014 % łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdy potwierdzony przypadek;
13. nieterminowe dostarczenie raportu z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy i jego podwykonawców (w czasie dłuższym niż 2 godzinny dziennie) 0,2 % wynagrodzenia miesięcznego brutto, ustalonego zgodnie z zasadami, o których mowa w § 7 ust. 3 za każdą kolejną godzinę;
14. przekazanie przez Wykonawcę raportu, w którym Zamawiający stwierdził nieprawidłowość przedstawionych danych, w wysokości 0,007 % łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdy potwierdzony przypadek;
15. brak dostępności systemu monitorowania online (pulpitu menadżerskiego) z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy (w czasie dłuższym niż 2 godzinny dziennie) 0,2 % wynagrodzenia miesięcznego brutto, ustalonego zgodnie z zasadami, o których mowa w § 7 ust. 3 za każdą kolejną godzinę;
16. niedochowanie parametrów SLA w związku z przekroczeniem co najmniej jednej z wartości krytycznych wyszczególnionych w „Wymaganiach wydajnościowych SLA” i wymienionych w Raporcie bieżącym z wykonania usługi, w wysokości 0,01% łącznego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 liczony w następujący sposób:
17. każdy rozpoczęty punkt procentowy poniżej poziomu liczby odebranych połączeń w wyznaczonym interwale czasowym (SL), o którym mowa w opisie przedmiotu zamówienia stanowiący załącznik nr … do umowy, przy czym kara umowna będzie naliczana za każdą godzinę, w którym takie naruszenie nastąpiło,
18. każdą rozpoczętą sekundę powyżej maksymalnego czasu oczekiwania na odebrane połączenie (ASA), o którym mowa w opisie przedmiotu zamówienia stanowiący załącznik nr … do umowy, przy czym kara umowna będzie naliczana za każdy godzinę, w którym takie naruszenie nastąpiło,
19. każdy rozpoczęty punkt procentowy powyżej poziomu odbieralności połączeń (AR), o którym mowa w opisie przedmiotu zamówienia stanowiący załącznik nr … do umowy, przy czym kara umowna będzie naliczana za każdy godzinę, w którym takie naruszenie nastąpiło,
20. w przypadku przekroczenia pozostałych parametrów opisanych w „Wymaganiach wydajnościowych SLA (WW), w stosunku do czasów/punktów procentowych, tam wskazanych, kara umowna będzie naliczana odpowiednio za każdy godzinę/dzień/miesiąc, w którym takie naruszenie nastąpi,
21. z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyn, wskazanych w § 6 ust. 6, w wysokości 20% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust.1;
22. w przypadku naruszenia przez Wykonawcę postanowień § 14 ust. 12, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną, w wysokości 0,001 % łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1., za każdy przypadek braku zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę.
23. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącenia kar umownych i odszkodowania z przysługującego Wykonawcy na podstawie umowy wynagrodzenia na co Wykonawca niniejszym wyraża zgodę.
24. Wykonawca zapłaci kary umowne w terminie do 7 dni kalendarzowych od daty doręczenia noty obciążeniowej zawierającej wezwanie do zapłaty na rachunek bankowy w nim wskazany. W przypadku braku powyższej wpłaty w terminie określonym w nocie, Zamawiający dokona potrącenia kary umownej z wystawionej faktury. Termin płatności faktury, ulega przedłużeniu o kolejne trzydzieści dni kalendarzowe.
25. Łączna kwota z tytułu kar umownych nie może przekroczyć w okresie obowiązywania umowy 30% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1 umowy.
26. Zamawiający ma prawo do dochodzenia od Wykonawcy oraz podmiotów działających w jego imieniu pełnego odszkodowania, przekraczającego wysokość zastrzeżonych kar umownych.
27. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie obowiązują niezależnie od siebie.
28. Zamawiający zastrzega możliwość dochodzenia kary umownej, o której mowa w ust. 4 pkt 4 oraz kar określonych w umowie stanowiącej załącznik nr …, również po odstąpieniu od umowy, obok kary umownej dochodzonej z tego tytułu.
29. W przypadku rozwiązania umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym Wykonawca zobowiązany jest do realizacji obowiązków wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 3 w terminie 7 dni od dnia rozwiązania umowy.
30. W przypadku rozwiązania umowy przez którąkolwiek ze Stron za wypowiedzeniem Wykonawca zobowiązany jest do realizacji obowiązków wskazanych w § 3 ust. 1 pkt 3 w terminie 7 dni od dnia rozwiązania umowy.

**§ 9.**

**Zabezpieczenie umowy**

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 3% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1, tj. …………………. zł brutto (słownie: ……………………………. zł brutto).
2. Zamawiający będzie uprawniony do wykorzystania kwoty zabezpieczenia, o której mowa   
   w ust. 1 w przypadku wystąpienia wszelkich roszczeń w stosunku do Wykonawcy, w szczególności z tytułu szkody lub kary umownej, powstałych w czasie realizacji umowy. Zabezpieczenie to zostanie zwrócone Wykonawcy w niewykorzystanej części w terminie 30 dni od daty podpisania protokołu odbioru końcowego, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W celu realizacji kwoty zabezpieczenia, Zamawiający wezwie Wykonawcę do realizacji roszczenia w wyznaczonym terminie nie krótszym jednak niż 14 dni, a po bezskutecznym jego upływie, Zamawiający będzie uprawniony wykorzystać kwotę zabezpieczenia na pokrycie roszczenia.

**§ 10.**

**Zatrudnienie na umowę o pracę**

1. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę 20% konsultantów, o których mowa w opisie zakresu prac „świadczenia usług na infolinii centralnej e-Rejestracji”, na podstawie umów o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy, w rozumieniu przepisów Kodeksu Pracy – z wynagrodzeniem w wysokości co najmniej kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego zgodnie z przepisami ustawy o minimalnym wynagrodzeniu za pracę.
2. Wykonawca zobowiązany jest utrzymywać przez cały okres trwania umowy, taką sama liczbę pracowników zatrudnionych na pełen etat, jak wskazanych w ust. 1.
3. W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w Opisie zakresu prac „świadczenie usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji”. PZ czynności. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:

a) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów i dokonywania ich oceny,

b) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów,

c) przeprowadzania kontroli na miejscu wykonywania zamówienia.

1. W trakcie realizacji zamówienia na każde wezwanie Zamawiającego w terminie 5 dni kalendarzowych Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub podwykonawcę osób wykonujących wskazane w SWZ czynności w trakcie realizacji zamówienia:

a) oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, imion i nazwisk tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub podwykonawcy,

b) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie wykonawcy lub podwykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami (tj. w szczególności bez adresów, nr PESEL pracowników). Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji. Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania,

c) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub podwykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy,

d) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami RODO. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji,

e) oświadczenia zatrudnionego pracownika, w tym oświadczenie o zatrudnieniu pracownika na podstawie umowy o pracę - w odniesieniu do osób wykonujących czynności, o których mowa w ust. 1, których dotyczy wezwanie. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonywane są przez pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem, rodzaju umowy o pracę oraz podpisem zatrudnionego pracownika, żądane przez Zamawiającego dowody, o których mowa powyżej będą zawierały informacje, w tym dane osobowe, niezbędne do weryfikacji zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, w szczególności imię i nazwisko zatrudnionego pracownika, datę zawarcia umowy o pracę, rodzaj umowy o pracę i zakres obowiązków pracownika.

1. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o pracę z osobami których mowa   
   w ust. 1, Wykonawca zobowiązany będzie do zatrudnienia kolejnych, w terminie 14 dni kalendarzowych od ustania stosunku pracy. O każdym przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o pracę z osobami o których mowa w ust. 1 Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego.

## § 11.

## Poufność

1. Wykonawca zobowiązuje się 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. Strony podpiszą umowę o zachowaniu poufności, zgodnie z treścią załącznika nr … do umowy.
3. Obowiązki wynikające z ust. 1 i 2 powyżej dotyczą także podwykonawców.

## § 12.

## Podwykonawcy

1. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za wszelkie czynności, których wykonanie powierzył podwykonawcom. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania Podwykonawców jak za własne.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu informacji zawierających dane identyfikujące podwykonawców.
3. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za dokonywanie w terminie wszelkich rozliczeń finansowych z podwykonawcą.
4. Jeżeli Wykonawca dokonuje zmiany podwykonawcy, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania poprzedzającego zawarcie niniejszej umowy, to jest zobowiązany do wykazania Zamawiającemu, że nowy podwykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu lub kryteria selekcji w stopniu nie mniejszym, niż podwykonawca dotychczasowy. Zamawiający uprawniony jest do odmowy współdziałania z podwykonawcą, co do którego Wykonawca nie wykazał spełnienia warunków lub kryteriów selekcji, do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia, a zwłoka w wykonaniu umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z takim podwykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.
5. Zamiana podwykonawcy może nastąpić wyłącznie za zgodą Zamawiającego wyrażoną na piśmie.

## § 13.

## Odstąpienie od umowy

1. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy z przyczyn dotyczących Wykonawcy, w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o następujących okolicznościach:
2. zostanie złożony wniosek o rozwiązanie lub likwidację firmy Wykonawcy;
3. zostanie wydany nakaz zajęcia majątku Wykonawcy, uniemożliwiający wykonanie umowy;
4. Zamawiający może odstąpić od umowy jeżeli zachodzi co najmniej jedna z okoliczności wskazanych w art. 456 ust.1 pkt 2 ustawy – Prawo zamówień publicznych (Pzp) i na warunkach w nim określonych, z uwzględnieniem postanowień niniejszej umowy.   
   W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania dotychczasowej części umowy i nie jest uprawniony do żądania odszkodowania;
5. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o zaistnieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć   
   w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu – w takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania dotychczasowej części umowy i nie jest uprawniony do żądania odszkodowania,
6. w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego naruszenia przez Wykonawcę warunków umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę do należytego wykonania umowy we wskazanym terminie, nie dłuższym jednak niż 5dni roboczych od dnia otrzymania wezwania. W szczególności za naruszenie warunków umowy przez Wykonawcę rozumie się wadliwe świadczenie usług opisanych w załączniku nr … do umowy, wielokrotne (co najmniej 2 krotne) niedotrzymanie wymaganych terminów usunięcia awarii lub naruszenie innych postanowień regulujących obowiązki Wykonawcy.

2. Odstąpienie od umowy oraz rozwiązanie umowy za wypowiedzeniem, pod rygorem nieważności, powinno nastąpić na piśmie.

3. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku realizacji zadań wskazanych   
w § 3 ust. 1 pkt 3. W takim przypadku powinny być one wykonane w terminie 7 dni od dnia odstąpienia.

## § 14.

## Zmiany w umowie

1. Zmiana umowy jest dopuszczalna w zakresie i na warunkach przewidzianych przepisami Pzp oraz postanowieniami niniejszej umowy.
2. Zgodnie z obowiązkiem wskazanym w art. 436 pkt 4 Pzp, Strony postanawiają, iż w przypadku wystąpienia zmiany (obniżenia lub podwyższenia):
3. stawki podatku od towarów i usług,
4. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2020 r. poz. 2207),
5. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
6. zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych   
   (Dz. U. z 2020 r. poz. 1342, z późn. zm.),
7. jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę

- które będą miały bezpośredni wpływ na niezbędne do poniesienia przez Wykonawcę koszty realizacji niniejszej umowy, dokonają zmiany wysokości odpowiedniego wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 7, poprzez zawarcie pisemnego aneksu, uwzględniającego wzrost lub spadek ponoszonych i wykazanych przez Wykonawcę kosztów, zgodnie z procedurą opisaną poniżej.

1. Aneks, o którym mowa w ust. 2 zostanie zawarty na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego, złożony najwcześniej w dniu wejścia w życie zmian wskazanych w art. 436 pkt 4 Pzp („Wniosek”).
2. Wniosek Wykonawcy powinien zawierać propozycję zmiany wysokości wynagrodzenia wraz z jej uzasadnieniem oraz dokumenty niezbędne do oceny przez Zamawiającego, czy zmiany o których mowa w ust. 2 mają lub będą miały bezpośredni wpływ na niezbędne do poniesienia przez Wykonawcę koszty wykonania umowy oraz w jakim stopniu zmiany tych kosztów uzasadniają zmianę wynagrodzenia, a w szczególności:
3. przyjęte przez Wykonawcę zasady kalkulacji kosztów wykonania umowy oraz założenia co do wysokości dotychczasowych oraz przyszłych kosztów wykonania umowy, wraz z dokumentami potwierdzającymi prawidłowość przyjętych założeń - takimi jak, np. umowy stanowiące podstawę zatrudnienia, dokumenty potwierdzające zgłoszenie pracowników do ubezpieczeń lub faktury potwierdzające zmianę stawki podatku od towarów i usług dla towarów lub usług mających kluczowe znaczenie dla zrealizowania przedmiotu umowy bądź towarów dostarczanych w ramach wykonania przedmiotu umowy,
4. wskazanie bezpośredniego wpływu zmian na wysokość kosztów wykonania umowy przez Wykonawcę,
5. szczegółową kalkulację proponowanej zmienionej wysokości wynagrodzenia oraz wykazanie adekwatności propozycji do zmiany wysokości kosztów wykonania umowy przez Wykonawcę.
6. Wniosek Zamawiającego powinien zawierać propozycję zmiany wysokości wynagrodzenia wraz   
   z jej uzasadnieniem oraz wezwanie Wykonawcy do przedstawienia niezbędnych dokumentów, w szczególności wymienionych w ust. 4 pkt 1-3, które pozwoliłyby ocenić czy zmiany, o których mowa w ust. 2 mają lub będą miały bezpośredni wpływ na niezbędne do poniesienia przez Wykonawcę koszty wykonania umowy oraz w jakim stopniu zmiany tych kosztów uzasadniają zmianę wynagrodzenia. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić te dokumenty w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania wniosku Zamawiającego.
7. W terminie 14 dni od dnia przedstawienia wniosku Wykonawcy lub przedstawienia niezbędnych dokumentów w trybie ust. 4, Zamawiający ma prawo zwrócić się do Wykonawcy o przedstawienie dodatkowych informacji lub dokumentów (oryginałów lub kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałem).
8. Zamawiający zajmie pisemne stanowisko wobec wniosku Wykonawcy lub przedstawionych dokumentów w trybie ust. 6, w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania kompletnego wniosku lub zestawu dokumentów.
9. Jeśli Strona nie wykaże, że koszty wykonania umowy zwiększyły się lub zmniejszyły z uwagi na zmiany, o których mowa w ust. 2 oraz nie wykaże okoliczności wskazanych odpowiednio w ust. 4 lub 5, druga ze Stron nie uwzględni jej wniosku.
10. W przypadku:
11. rzetelnego wykazania przez Wykonawcę, że koszty wykonania umowy zmieniły się (zwiększyły się lub zmniejszyły) bezpośrednio z uwagi na zmiany, o których mowa w ust. 2, a jednocześnie wykazania przez Wykonawcę niezbędności poniesienia zmienionych kosztów lub
12. rzetelnego wykazania przez Zamawiającego, po analizie dokumentów przedstawionych przez Wykonawcę, że koszty wykonania umowy zmieniły się bezpośrednio (zwiększyły się lub zmniejszyły) z uwagi na zmiany, o których mowa w ust. 2, Strona uwzględni wniosek złożony przez drugą ze Stron i podejmą one razem działania w celu uzgodnienia treści aneksu do umowy oraz jego zawarcia.
13. Zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian przepisów wskazanych w art. 436 pkt 4 Pzp, chyba że we wniosku wskazano inną, późniejszą datę określającą moment wywarcia wpływu przez te zmiany na koszty wykonania zamówienia publicznego przez Wykonawcę.
14. Zgodnie z art. 439 ust. 1 ustawy Pzp Zamawiający przewiduje możliwość zmiany (zwiększenia lub zmniejszenia) wynagrodzenia brutto w przypadku zmian cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia, przy następujących założeniach:
    1. zmiana wynagrodzenia zostanie określona w oparciu o średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem ogłaszany w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego;
    2. minimalny poziom zmiany średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem uprawniający Strony umowy do żądania zmiany wynagrodzenia wynosi 5,0%, w stosunku do roku poprzedniego,
    3. pierwsza zmiana wynagrodzenia może nastąpić po upływie 12 miesięcy kalendarzowych od dnia zawarcia umowy i będzie dotyczyć wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy za usługi zrealizowane po upływie tego terminu, tj. po upływie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy,
    4. waloryzacja wynagrodzenia nie dotyczy wynagrodzenia za usługi wykonane przed datą złożenia wniosku lub które zgodnie z umową miały być wykonane w ciągu 12 miesięcy od zawarcia Umowy, chyba, że zwłoka ich wykonania wynika z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego,
    5. Strona zainteresowana waloryzacją składa drugiej Stronie wniosek o dokonanie waloryzacji wynagrodzenia wraz z uzasadnieniem wskazującym wysokość wskaźnika oraz przedmiot i wartość usług podlegających waloryzacji,
    6. waloryzacja będzie polegała na wzroście/obniżeniu wynagrodzenia za usługi pozostałe do wykonania po dniu złożenia wniosku, o którym mowa w lit. e, o wartość średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, przy spełnieniu warunku określonego w lit. b,
    7. maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia wynosi łącznie 10% wynagrodzenia brutto, wskazanego w § 7 ust. 1.
15. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z postanowieniami ust. 11 zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen towarów i usług konsumpcyjnych, dotyczących zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:
    1. przedmiotem umowy są usługi,
    2. okres obowiązywania umowy przekracza 12 miesięcy.
16. Zmiana umowy skutkuje zmianą wynagrodzenia jedynie w zakresie płatności realizowanych po dacie zawarcia aneksu do umowy.
17. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia do umowy zmiany terminu wykonania przedmiotu umowy w przypadku:
    1. 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,
    2. w przypadku niemożności wykonywania przedmiotu umowy w razie zaistnienia okoliczności nadzwyczajnych, np. działań wojennych, aktów terroryzmu, rewolucji, przewrotu wojskowego lub cywilnego, wojny domowej, skażeń radioaktywnych, 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,
    3. w przypadku niemożności wykonywania przedmiotu umowy w związku z zaistnieniem/istnieniem epidemii/pandemii, klęski żywiołowej, jak huragany, powodzie, trzęsienie ziemi, bunty, niepokoje, strajki, okupacje budowy spowodowane przez osoby inne niż pracownicy Wykonawcy i jego Podwykonawców - 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;
    4. 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 1-3, a które uniemożliwiają prawidłowe wykonanie przedmiotu umowy w terminie określonym w § 3;
    5. 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 zamówienia;
    6. 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 cen jednostkowych zawartych w ofercie Wykonawcy;
18. Strony oświadczają, iż w przypadku kiedy z powodu nadzwyczajnej zmiany stosunków spełnienie świadczenia byłoby połączone z nadmiernymi trudnościami albo groziłoby jednej ze stron rażącą stratą, czego strony nie przewidywały przy zawarciu umowy zmiana umowy będzie dopuszczalna w trybie art. 3571 ustawy Kodeks Cywilny.
19. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z zastrzeżeniem ust. 17.
20. Zmiany umowy nie stanowi zmiana:
21. siedziby Stron, numerów telefonów i faksów,
22. adresów poczty elektronicznej,
23. osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu zamówienia ze strony Wykonawcy i Zamawiającego, w tym Koordynatorów umowy,
24. rozszerzenie minimalnego zakresu danych dla pulpitu menadżerskiego oraz analitycznego określonego w opisie przedmiotu zamówienia stanowiącego załącznik nr … do umowy,
25. nazwy Wykonawcy.
26. Informacje o zmianach Strony przekażą drugiej Stronie w drodze pisemnego oświadczenia podpisanego przez osobę upoważnioną.
27. Strony przewidują możliwość zmiany (podwyższenia) wysokości wynagrodzenia określonego w § 7 ust. 1 maksymalnie do wysokości …………% tego wynagrodzenia, w przypadku konieczności zwiększenia zatrudnienia liczby konsultantów wynikającej ze zwiększenia obciążenia Infolinii Centralnej e-Rejestracji ponad parametry wskazane w pkt 1.3 Opisu Przedmiotu Zamówienia.
28. W przypadku, o którym mowa w ust. 19, Wykonawca informuje Zamawiającego o takiej konieczności przekazując dowody i dokumenty potwierdzające zaistnienie tych przesłanek oraz poziom zwiększenia wynagrodzenia. Wykonawca jest obowiązany udzielić szczegółowych wyjaśnień Zamawiającemu w przypadku powstania wątpliwości oraz zapytań dotyczących zasadności zmiany umowy.
29. Zamawiający ocenia zasadność zmiany umowy, o której mowa w ust. 19 i 20. Przekazanie przez Wykonawcę informacji, o których mowa w ust. 20 nie prowadzi do powstania po stronie Wykonawcy żądania zmiany umowy.
30. Zmiana, o której mowa w ust. 19 i 20, następuje poprzez podpisanie aneksu.

**§ 15**

**Ochrona danych osobowych**

1. Strony zobowiązują się do przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim jest   
   to potrzebne do realizacji przedmiotu niniejszej umowy, zgodnie z przepisami RODO przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2019 r. poz. 1781) oraz innymi przepisami szczególnymi regulującymi ochronę danych osobowych.
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 pkt 2 niniejszej umowy Zamawiający w niezbędnym zakresie powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w:
   * 1. Centralnej Infolinii prowadzonej na potrzeby obsługi elektronicznej rejestracji centralnej,
     2. Elektronicznej Platformie Gromadzenia, Analizy i Udostępnienia Zasobów Cyfrowych   
        o Zdarzeniach Medycznych (tzw. system P1), o której mowa w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. z 2022 r. poz. 1555), wykorzystywanej do prowadzenia elektronicznej rejestracji centralnej.
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 … do niniejszej umowy.
4. W celu wypełnienia postanowień art. 28 ust. 1 RODO, przed zawarciem umowy, o której mowa w ust. 2 Zamawiający oceni czy Wykonawca zapewni wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
5. Umowa, o której mowa w ust. 2 zostanie zawarta najpóźniej w dniu rozpoczęcia procesu przetwarzania danych osobowych w ramach świadczenia usługi określonej w § 2 ust. 1 pkt 2 niniejszej umowy związanej z przyjmowaniem zgłoszeń do przydzielenia terminu udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej w ramach elektronicznej rejestracji centralnej za pośrednictwem Infolinii Centralnej e-Rejestracji.
6. Wykonawca zobowiązuje się do wspierania Zamawiającego w zakresie wypełnienia obowiązków wynikających z RODO.
7. W związku z udostępnieniem przez Strony danych osobowych swoich przedstawicieli i personelu, 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 przekaże swoim przedstawicielom i pracownikom, umieszczona jest w załączniku nr…. do umowy.

## § 16

## Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Ilekroć umowa przewiduje obowiązek zachowania formy pisemnej (niezależnie od nadanego rygoru jej niezachowania), Strony wskazują, że dopuszczalne jest zastosowanie jako równoważnej formy elektronicznej określonej w art. 781 Kodeksu Cywilnego. Reguła powyższa znajduje zastosowanie również wówczas, gdy umowa przewiduje obowiązek podpisania dokumentu. Każda ze Stron potwierdza, że używany przez nią podpis elektroniczny jest kwalifikowanym podpisem elektronicznym w rozumieniu kodeksu cywilnego, wydanym przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania oraz spełnia wymogi dla kwalifikowanego podpisu elektronicznego zawarte w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (eIDAS).
3. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że każda ze Stron może podpisać umowę, według swojego wyboru, zarówno poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na papierowym egzemplarzu obejmującym treść umowy, jak również poprzez naniesienie kwalifikowanego podpisu elektronicznego, spełniającego wymagania, o których mowa w ust. 2 powyżej, na pliku cyfrowym w formacie pdf, obejmującym treść niniejszej umowy, niezależnie od formy podpisu drugiej Strony. W przypadku, gdy niniejsza umowa zostanie podpisana w formie elektronicznej przez którąkolwiek ze Stron, podpisany w ten sposób plik cyfrowy obejmujący treść umowy zostanie dostarczony drugiej Stronie.
4. W przypadku podpisywania umowy w formie papierowej z podpisem własnoręcznym przez przynajmniej jedną ze Stron, Strona ta sporządzi umowę w trzech jednobrzmiących egzemplarzach i każdy z nich opatrzy podpisem.
5. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją niniejszej umowy strony będą starały się rozstrzygać polubownie. W przypadku jeżeli rozstrzygnięcie sporu na drodze polubownej okaże się niemożliwe, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
6. Umowa wchodzi w życie w dacie złożenia podpisu przez drugą ze Stron umowy.
7. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.

WYKONAWCA ZAMAWIAJĄCY