**PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY**

**UMOWA nr …**

zawarta w dniu, o którym mowa w ..................... pomiędzy:

Strony oświadczają, że umowa została zawarta w wyniku udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 132 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2022 r. poz. 1710, z późn. zm.).

**§ 1.**

**Słownik**

|  |  |
| --- | --- |
| Infolinia | Infolinia umożliwiająca Klientowi telefoniczną rejestrację na badania profilaktyczne Programu 40 PLUS oraz szczepienia HPV |
| Aplikacja Innych Podmiotów (AIP) | Aplikacja webowa udostępniona przez Zamawiającego w celu realizacji przez Konsultantów Wykonawcy zadań zdefiniowanych w zamówieniu związanych z obsługą wizyt. 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 inne działania związane z funkcjonowaniem Infolinii, związane z obsługą Klienta. |
| Dzień roboczy | Dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. |
| Kluczowe osoby | Kierownik Projektu, Kierownik Nadzoru Infolinii/Koordynator. |
| 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 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:  • tworzenie zapowiedzi głosowych  • tworzenie kolejek połączeń  • przekierowania do zewnętrznych numerów telefonu  • 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 127 z 23.05.2018, str. 2, z późn. zm.) |
| 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. |
| 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 konsultantów, wykorzystania ich umiejętności; opracowanie jakości i dostępności usługi; opracowanie zrównoważonego podejścia do wskaźników efektywności (np. zmniejszenie 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. |
| Szczepienie HPV | Program szczepień HPV dla osób urodzonych w latach 2010 i 2011 |
| Profilaktyka 40 PLUS | Program badań profilaktycznych dla świadczeniobiorców od 40 roku życia |
| WN | Wymaganie niefunkcjonalne opisane opisie przedmiotu zamówienia (OPZ) |
| WW | Wymaganie wydajnościowe opisane opisie przedmiotu zamówienia (OPZ) |

**§ 2.**

**Przedmiot umowy**

1. Zamawiający powierza, a Wykonawca przyjmuje do wykonania usługę, której przedmiotem jest zapewnienie kompleksowej usługi:

1) Infolinii, umożliwiającej Klientowi telefoniczną rejestrację na profilaktykę 40 PLUS oraz szczepienia HPV, oraz

2) telekomunikacyjnej, polegającej na przekazywaniu sygnałów między siecią telekomunikacyjną a Infolinią oraz na implementacji wskazanego numeru w sieciach telekomunikacyjnych wraz z interaktywną obsługą osób dzwoniących,

- zwany dalej „przedmiotem umowy”.

1. Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu umowy, w szczególności:
2. zapewni Zespół osób uczestniczących w realizacji umowy obsługujących Infolinię,
3. zapewni Wewnętrzny System Wykonawcy dla świadczenia usługi Infolinii w tym usługi telekomunikacyjnej,
4. opracuje zasady efektywności funkcjonowania Infolinii,
5. przeprowadzi szkolenia i egzaminy konsultantów Infolinii z wiedzy merytorycznej oraz obsługi systemu Zamawiającego,
6. przeprowadzi testy techniczne podstawowych funkcjonalności oraz potwierdzi działanie infrastruktury technicznej zgodnie z pkt 2.8 OPZ,
7. przekaże uzupełnioną i aktualną bazę wiedzy oraz transkrypcje rozmów, bazy interakcji z Klientami i nagrania rozmów oraz wyeksportowane z Systemu Wykonawcy (w uzgodnionym formacie) dane dotyczące treści i przebiegu zgłoszeń (obsłużonych, będących w trakcie obsługi oraz niepodjętych),
8. zapewni świadczenie usługi telekomunikacyjnej pod numerem 989, będącym w dyspozycji Zamawiającego na mocy przepisu prawa powszechnie obowiązującego, oraz zapewni bezpłatne świadczenie tej usługi.
9. Wykonawca w ramach świadczonej Usługi zapewni Zamawiającemu całodobowy dostęp do Usługi przez cały okres jej świadczenia określony w § 3 ust. 1 pkt 2, na poziomie dostępności miesięcznej nie niższej niż ….%\* w okresie miesiąca kalendarzowego, przy czym czas niedostępności nie może przekroczyć 1,5 godziny w okresie miesiąca kalendarzowego.

*\*zgodnie z ofertą Wykonawcy jednak na poziomie nie niższym niż 99,95%*

1. Wszelkie wyposażenie niezbędne do instalacji i uruchomienia usługi będącej przedmiotem umowy, pozostanie własnością Wykonawcy 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, stanowić będą koszty Wykonawcy w ramach wynagrodzenia, przysługującego Wykonawcy w danym okresie rozliczeniowym, o którym mowa w § 9 ust. 2 .
2. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji w zakresie rozszerzenia przedmiotu umowy w zakresie Etapu II, wydłużając przewidziany w § 3 ust. 1 pkt 2 lit. b okres świadczenia usługi w ramach Profilaktyki 40 PLUS o maksymalnie 3-miesiące.
3. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji, o którym mowa w ust. 5, zawiadamiając o tym Wykonawcę w terminie nie późniejszym niż 30 dni przed zakończeniem realizacji Etapu II, określonego w § 3 ust. 1 pkt 2 lit. b. 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.
4. 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.
5. W zakresie realizacji zamówienia w ramach prawa opcji stosuje się postanowienia dotyczące zamówienia podstawowego, chyba że co innego wynika z postanowień szczegółowych umowy.

**§ 3.**

**Termin realizacji umowy i odpowiedzialność Wykonawcy**

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać usługę, o której mowa w § 1, w trzech etapach, w poniżej wskazanych terminach:
2. Etap I obejmuje niezbędne czynności związane z przygotowaniem usługi – realizacja: w terminie do 14 dni od dnia zawarcia umowy,
3. Etap II obejmuje świadczenie kompleksowej usługi –umowa będzie realizowana po zakończeniu Etapu I:
4. w zakresie HPV do dnia 31.12.2024r.,
5. w zakresie Profilaktyki 40 PLUS do dnia 31.12.2023r.

z możliwością skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji w tym zakresie,

1. Etap III obejmuje przekazanie materiałów dotyczących świadczonej usługi – realizacja: 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.
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.
5. Wykonawca w terminie 4 Dni roboczych od dnia podpisania umowy przedstawi do akceptacji Zamawiającego harmonogram prac, zwany dalej „Harmonogramem 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. Wykonawca skonfiguruje i uruchomi Wewnętrzny System Wykonawcy w ramach Etapu I.
9. Wykonawca przeprowadzi testy weryfikujące poprawność uruchomienia Wewnętrznego Systemu Wykonawcy , w tym:
10. testy systemu IVR - weryfikacja przekierowania połączeń na numery podkładowe;
11. testy wydajnościowe - weryfikacja parametrów wydajnościowych przy 100 osobach dzwoniących jednocześnie przez 4 godziny;
12. testy systemu udostępniającego dane statystyczne.
13. Zamawiający od dnia uruchomienia Wewnętrznego Systemu Wykonawcy, o którym mowa w ust. 8, do dnia poprzedzającego dzień rozpoczęcia Etapu II będzie miał możliwość testowania tego Systemu oraz zgłaszania Wykonawcy uwag do jego działania.

**§ 4.**

**Oświadczenia i dodatkowe obowiązki Stron**

1. Wykonawca oświadcza, że:
2. posiada wiedzę, doświadczenie i uprawnienia niezbędne do prawidłowego wykonania umowy, w tym 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;
3. posiada wymagane prawem zgody, zezwolenia i certyfikaty niezbędne do prawidłowej realizacji umowy.
4. Wykonawca, oprócz wymienionych w pozostałych paragrafach umowy, przyjmuje do realizacji następujące obowiązki:
5. na żądanie Zamawiającego przedstawi oryginalne albo poświadczone za zgodność   
   z oryginałem kopie dokumentów potwierdzające, że osoby uczestniczące w realizacji umowy spełniają wszystkie wymagania Zamawiającego;
6. 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;
7. zapewnia uczestnictwo Kluczowych Osób w cotygodniowych i comiesięcznych spotkaniach z Zamawiającym;
8. w celu umożliwienia monitorowania jakości świadczonych usług, Wykonawca przydzieli stały dostęp dla użytkowników wskazanych przez Zamawiającego do:
9. pulpitu menadżerskiego dla min. 3 użytkowników, pozwalającego na bieżące monitorowanie stanu Infolinii, o zakresie danych zgodnym z wymaganiem F.10 OPZ,
10. raportów bieżących i okresowych potwierdzających realizację poszczególnych wymagań przesyłanych na wskazane przez Zamawiającego adresy email,
11. systemu odsłuchu rozmów (minimum dla 2 użytkowników, a maksymalnie 5).
12. 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.
13. Zamawiający, oprócz wskazanych pozostałych paragrafach umowy, przyjmuje do realizacji obowiązek związany z przekazaniem Wykonawcy w terminie 3 dni od dnia zawarcia umowy:
14. Aplikacji Innych Podmiotów (AIP) zgodnej z OPZ wraz z instrukcją obsługi,
15. bazy wiedzy zawierającej w szczególności zakres merytoryczny, stanowiącej podstawę do udzielania informacji Klientom.

**§ 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:
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 przyjmuje do wykonania obowiązek polegający na koordynacji świadczonych usług związanych z realizacją przedmiotu umowy, w tym:
11. nadzoruje i kontroluje realizację usług i zobowiązań zgodnie z ustalonymi etapami realizacji przedmiotu umowy;
12. bezpośrednio prowadzi uzgodnienia z Wykonawcą w zakresie realizacji przedmiotu umowy;
13. przyjmuje i weryfikuje protokoły odbioru.
14. Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy przyjmuje do wykonania obowiązek polegający na koordynacji świadczonych usług związanych z realizacją przedmiotu umowy, w tym:
15. monitoruje jakość świadczonych usług;
16. monitoruje wskaźniki niezbędne do sporządzenia raportów;
17. bezpośrednio prowadzi uzgodnienia z Zamawiającym w zakresie realizacji przedmiotu umowy;
18. uczestniczy w cotygodniowych i comiesięcznych spotkaniach w celu przeglądu raportów bieżących i raportu okresowego (rozliczeniowego) oraz rozliczenia Wykonawcy z realizacji świadczonej usługi;
19. przygotowuje i przekazuje protokoły odbioru;
20. odpowiada za aktualizacje dokumentacji dotyczącej świadczonej usługi tj. bazy wiedzy.
21. Zamawiający lub Wykonawca może zmienić Kierownika Projektu lub powołać jego zastępcę, zawiadamiając o tym fakcie 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 nierozpatrzona 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 …….\*, 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.

\* zgodnie z ofertą Wykonawcy jednak nie dłużej niż 24 godziny od jej zgłoszenia.

2. Zgłoszenie Usterki lub Awarii przyjmowane będzie przez Wykonawcę za pośrednictwem:

1) poczty elektronicznej, na adres: ……………….;

2) całodobowego bezpłatnego numeru telefonicznego nr ……………dostępnego 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.

4. Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego do momentu jej usunięcia, potwierdzonego przez Zamawiającego.

**§ 8.**

**Sposób odbioru usługi**

1. Odbiór usługi odnosi się do poszczególnych, zakończonych etapów, określonych w § 3 ust. 1 (odbiór 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, zgodnym 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 4 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 tym zobowiązanie do faktycznego usunięcia błędów podstawowych funkcjonalności, w terminie 4 Dni roboczych od dnia otrzymania tego Raportu z testów. Zamawiający przekaże Wykonawcy podpisany protokół odbioru. Wykonawca podpisuje protokół odbioru w terminie do 3 Dni roboczych.
4. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, o których mowa w ust. 3, Wykonawca   
   w terminie do 4 Dni roboczych od dnia otrzymania uwag dokonuje niezbędnych poprawek   
   i przekazuje Zamawiającemu Raport z testów do zatwierdzenia wraz z informacją   
   o faktycznym usunięciu błędów podstawowych funkcjonalności. Do ponownego odbioru, po wprowadzonych poprawkach stosuje się procedurę, o której mowa w ust. 3 i 4 (zdanie pierwsze), przy czym procedura ta może zostać powtórzona tylko raz.
5. 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 7 do umowy.
6. W przypadku negatywnych wyników kolejnych testów uniemożliwiających Wykonawcy rozpoczęcie 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. W takim przypadku wynagrodzenie Wykonawcy nie przysługuje.
7. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumenty, o których mowa w pkt 2.10 OPZ, w formie elektronicznej, sporządzone w języku polskim, w terminach określonych w OPZ.
8. Zamawiający dokonuje odbioru dokumentów, o których mowa w ust. 7, zgodnie z procedurą określoną w ust. 3 i 4.

**§ 9.**

**Wynagrodzenie Wykonawcy**

1. Wynagrodzenie należne Wykonawcy za prawidłową realizację umowy w ramach:

1) zamówienia podstawowego, o którym mowa w § 3 ust. 1, wynosi maksymalnie ……….zł brutto (słownie: ………………….. złotych brutto), w tym:

a) za wykonanie kompleksowej usługi Infolinii wynagrodzenie wynosi maksymalnie ……….zł brutto (słownie: ………………….. złotych brutto),

b) za wykonanie kompleksowej usługi telekomunikacyjnej wynagrodzenie wynosi maksymalnie ……….zł brutto (słownie: ………………….. złotych brutto);

2) prawa opcji wynosi maksymalnie ……….zł brutto (słownie: ………………….. złotych brutto), w tym:

a) za wykonanie kompleksowej usługi Infolinii wynagrodzenie wynosi maksymalnie ……….zł brutto (słownie: ………………….. złotych brutto),

b) za wykonanie kompleksowej usługi telekomunikacyjnej wynagrodzenie wynosi maksymalnie ……….zł brutto (słownie: ………………….. złotych brutto);

3) w podziale na:

a) środki dla 2023 r. – ……………………zł brutto

b) środki dla 2024 r. – ……………………..zł brutto.

1. 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.
2. Okresem rozliczeniowym, stanowiącym podstawę rozliczenia należności wobec Wykonawcy jest okres jednego miesiąca kalendarzowego. W przypadku świadczenia usług objętych przedmiotem umowy przez niepełny miesiąc, wynagrodzenie będzie obliczane proporcjonalnie do liczby dni, w których Wykonawca świadczył usługę w danym miesiącu.
3. Ustala się miesięczne wynagrodzenie za świadczenie kompleksowej usługi Infolinii, w ramach Etapu II zgodnie z Ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 4:
4. w zakresie HPV w wysokości ……………………..zł brutto (słownie: …..............zł).,
5. w zakresie Profilaktyki 40 PLUS w wysokości ……………………..zł brutto (słownie: …..............zł), .
6. Na miesięczne wynagrodzenie za świadczenie kompleksowej usługi telekomunikacyjnej,   
   w ramach Etapu II, składa się:
7. suma opłat za połączenia– rozliczane w miesięcznych okresach rozliczeniowych;
8. opłata stała brutto - 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 ujętej w ofercie Wykonawcy.
9. 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.
10. W ramach realizacji Etapu II umowy, po zakończeniu świadczenia usługi w danym miesiącu kalendarzowym Wykonawca przedłoży Zamawiającemu w odniesieniu do usługi Infolinii - Raport okresowy, sporządzony z uwzględnieniem dołączonych do niego Raportów bieżących dotyczących tego miesiąca odrębnie dla świadczonej usługi w zakresie HPV oraz Profilaktyki 40 PLUS, a w odniesieniu do usługi telekomunikacyjnej – Billing połączeń oddzielny dla każdego zakresu tj. HPV oraz Profilaktyki 40 PLUS. Raport okresowy zawiera dane, o których mowa w Wymaganiu F.10 OPZ. Billing połączeń zawiera w szczególności: numer docelowy/infolinii, numer dzwoniący, datę i godzinę połączenia, czas połączenia, opłatę netto połączeń stanowiący załącznik do faktury. Akceptacja Raportu okresowego oraz Billingu połączeń zostanie przeprowadzona zgodnie z procedurą, o której mowa w §8 ust. 3 i 4.
11. Podstawą do wystawienia każdej faktury będzie podpisany przez strony protokół odbioru usługi, którego wzór stanowi załącznik nr **7** do umowy. Pierwsza faktura (z wyszczególnieniem kwot dla usługi Infolinii w ramach HPV, Profilaktyki 40 PLUS oraz usługi telekomunikacyjnej) zostanie wystawiona po zakończeniu pierwszego miesiąca kalendarzowego świadczenia usługi w ramach Etapu II i zostanie doręczona Zamawiającemu nie później niż do 10 dnia następującego po miesiącu, którego dotyczy rozliczenie jednak nie później niż do 10 grudnia danego roku z realizacji danego roku.
12. Płatność każdej faktury nastąpi w terminie 14 dni od dnia zatwierdzenia przez Zamawiającemu 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.

1. Ostatnia faktura VAT w 2023 r. i w 2024 r. wraz z protokołami za te okresy zostaną przekazane do Zamawiającego do dnia 10 grudnia 2023 r. i odpowiednio za 2024 r. i będą uwzględniać również działania planowane do wykonania w okresie do dnia 31 grudnia 2023 r. i odpowiednio 2024 r., z uwzględnieniem maksymalnej kwoty jaka zostanie wykorzystana w tych okresach. W tych przypadkach faktury zostaną zapłacone do dnia 29 grudnia 2023 r.
2. W przypadku nie wykonania działań lub niewykorzystania przekazanych środków do dnia 31 grudnia 2023 r. i odpowiednio 31 grudnia 2024 r., Wykonawca zwróci Zamawiającemu w terminie do 10 stycznia 2024 r. i odpowiednio 10 stycznia 2025 r., niewykorzystaną część wynagrodzenia. W przypadku nie dotrzymania terminu zwrotu środków Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu niewykorzystanych środków wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 10 stycznia 2024 r. do dnia wpływu na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego.
3. W przypadku, w którym przedmiot umowy podlega obowiązkowemu mechanizmowi podzielonej płatności, wykonawca zobowiązuje się zawrzeć na fakturze zapis „mechanizm podzielonej płatności”.
4. Strony zgodnie postanawiają, że warunkiem zapłaty w umówionym terminie za fakturę wystawioną przez czynnego podatnika VAT jest wskazanie przez wykonawcę, 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).
5. Brak wskazania rachunku bankowego zawartego w wykazie, o którym mowa powyżej, oznaczać będzie płatność przy zastosowaniu mechanizmu podzielonej płatności.
6. 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.
7. Do podpisywania protokołów odbioru ze strony Zamawiającego i Wykonawcy, upoważniony jest wskazany przez nich przedstawiciel.
8. Za dzień zapłaty wynagrodzenia uznaje się dzień wydania dyspozycji przelewu z rachunku bankowego Zamawiającego.
9. 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.

1. 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.
2. Dopuszcza się rozwiązanie umowy w każdym czasie, za porozumieniem Stron, w formie pisemnej.
3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za:
4. 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 10 000,00 zł brutto (słownie: dziesięć tysięcy złotych brutto) za każdy dzień zwłoki;
5. 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;
6. wypowiedzenie umowy przez Zamawiającego z którejkolwiek z przyczyn, wymienionych w ust. 1, w wysokości 200 000,00 zł brutto (słownie: dwieście tysięcy złotych brutto);
7. 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;
8. 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);
9. 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;
10. 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:
11. 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,
12. 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 każdy dobę, w którym takie naruszenie nastąpiło,
13. 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,
14. 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,
15. potwierdzonym nieprawidłowym realizowaniu usługi wobec Klienta Infolinii (WW.6), w sytuacji wystąpienia więcej niż 0,2% przypadków w ciągu miesiąca, za każdy kolejny przypadek stwierdzony na podstawie rejestru skarg, o którym mowa w pkt 2.9 OPZ

- jeśli 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).

1. z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyny, wskazanej w § 8 ust. 6,

w wysokości 200 000,00 zł brutto (słownie: dwieście tysięcy złotych brutto);

1. 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;
2. 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 każdą ujawnioną informację poufną;
3. 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 | 40 000,00 |
| 5< Czas Awarii ≤ 10 | 80 000,00 |
| 10 < Czas Awarii ≤ 15 | 120 000,00 |
| 15 < Czas Awarii ≤ 24 | 160 000,00 |
| 24 < Czas Awarii ≤ 32 | 200 000,00 |

1. 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;
2. gdy w miesiącu co najmniej 4 - krotnie w okresie ……..\* godzin

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.

*\*zgodnie z Ofertą Wykonawcy*;

1. niepoinformowanie Centrum e-Zdrowia oraz Zamawiającego o każdej usterce i/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.
2. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych z przysługującego Wykonawcy na podstawie umowy wynagrodzenia lub zabezpieczenia należytego wykonania umowy wniesionego w pieniądzu – zgodnie z ust. 6, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego umocowuje Zamawiającego bez potrzeby uzyskania pisemnego potwierdzenia.
3. Zamawiający wzywa Wykonawcę do zapłaty kary umownej w terminie do 7 dni, na rachunek bankowy w nim wskazany, przy czym za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu na rachunek bankowy Zamawiającego. W razie braku zapłaty Zamawiający potrąci 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 przekaże informację, iż potrącił kwotę z zabezpieczenia należytego wykonania umowy. W przypadku, gdy potrącenie całości bądź części kwoty nie będzie możliwe – stosuje się wyłącznie zdanie pierwsze niniejszego ustępu.
4. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie podlegają sumowaniu.
5. Łączna kwota z tytułu kar umownych nie może przekroczyć 30% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 1 pkt 1 umowy.
6. Zamawiający ma prawo do dochodzenia od Wykonawcy, na zasadach ogólnych, pełnego odszkodowania, przekraczającego wysokość naliczonych kar umownych.
7. 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.
8. 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.
9. Zamawiający może rozwiązać umowę z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia z przyczyn niezależnych od Zamawiającego oraz Wykonawcy, jeżeli środki publiczne, które zamierzał przeznaczyć na finansowanie umowy w 2024 roku, nie zostały mu przyznane. Z powyższego uprawnienia Zamawiający może skorzystać wysyłając wypowiedzenie nie wcześniej niż z końcem listopada 2023 r. W przypadku, o którym mowa w zdaniu pierwszym przepis ust. 10 stosuje się odpowiednio.

**§ 11.**

**Zabezpieczenie umowy**

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 3% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 1 pkt 1, tj. …………………. zł brutto (słownie: ……………………………. zł brutto) w formie……..
2. Zamawiający jest uprawniony do wykorzystania kwoty zabezpieczenia, o której mowa   
   w ust. 1 w przypadku wystąpienia wszelkich roszczeń związanych z realizacja 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.
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 będzie realizowało …… \*\*osób posiadających 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.), 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 oraz odbierze od tych osób oświadczenie, które powinno zawierać w szczególności: imię i nazwisko składającego oświadczenie, datę i miejsce jego podpisania, oświadczenie o zachowaniu w tajemnicy informacji pochodzących od Zamawiającego, o których dowiedział się w związku z realizacją umowy, podpis składającego oświadczenie.
4. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu oświadczenia, o których mowa w ust. 3, wraz z listą osób uczestniczących w realizacji umowy, o której mowa w §14 ust.3.
5. 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 jakiekolwiek 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.
6. 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. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z § 15 ust. 2 pkt 1-4 oraz ust. 9, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom zgodnie z § 15 ust. 2 pkt 1-4 oraz ust. 9, w zakresie dotyczącym zobowiązania Podwykonawcy.
11. W przypadku, o którym mowa w ust. 10, Wykonawca zobowiązuje się przekazywać Zamawiającemu dowód zmiany umowy z Podwykonawcą (aneks oraz oświadczenie Podwykonawcy) w terminie 30 dni od zawarcia aneksu z Zamawiającym oraz raz na kwartał dowody zapłaty zmienionego wynagrodzenia Podwykonawcy, w szczególności potwierdzenie przelewu, a w razie potrzeby oświadczenie Podwykonawcy o braku świadczenia usług związanych z realizacją umowy, w danym okresie.
12. 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 przekaże 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.
5. Osoby wchodzące w skład Personelu merytorycznego oraz osoby reprezentujące Podwykonawcę składają oświadczenia o braku konfliktu interesów, które powinno zawierać w szczególności: imię i nazwisko składającego oświadczenie, datę i miejsce jego podpisania, oświadczenie o braku wystąpienia konfliktu interesów z Zamawiającym, podpis składającego oświadczenie. Ww. oświadczenie zostanie skonstruowane odpowiednio, w oparciu o art. 56 ust. 2 pkt 2-4 ustawy – Prawo zamówień publicznych, jednak w odniesieniu do Zamawiającego, a nie jak w ww. przepisie do wykonawcy.
6. Wykonawca zobowiązany jest pisemnie powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu lub możliwości wystąpienia konfliktu interesów. W przypadku powzięcia informacji o wystąpieniu lub możliwości wystąpienia konfliktu interesów Zamawiający występuje do Wykonawcy   
   o przedstawienie stosownych wyjaśnień.
7. W przypadku stwierdzenia wystąpienia konfliktu interesów, Wykonawca niezwłocznie wyłączy z realizacji umowy osoby lub podmioty, w stosunku do których występuje ww. konflikt interesów.

**§ 15.**

**Zmiany w umowie**

1. Zmiana umowy jest dopuszczalna w zakresie i na warunkach przewidzianych przepisami ustawy – Prawo zamówień publicznych 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 2023 r. poz. 46)

- jeżeli zmiany te będą miały bezpośredni wpływ na niezbędne do poniesienia przez Wykonawcę koszty realizacji niniejszej umowy, Strony z uwzględnieniem poniższych postanowień mogą dokonać zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa   
w § 9 ust. 1, 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 może zostać zawarty na wniosek Wykonawcy albo 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, 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,
4. wykazanie bezpośredniego wpływu zmian na wysokość kosztów wykonania umowy przez Wykonawcę,
5. szczegółową kalkulację proponowanej zmienionej wysokości wynagrodzenia.
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 pozwolą ocenić czy zmiany, o których mowa w ust. 2 mają lub będą miały bezpośredni wpływ na niezbędne do poniesienia przez Wykonawcę koszty wykonania umowy. 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 Strona 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, oraz jednoczesnego 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,

– przy uwzględnieniu ust. 1 - ust. 8, Strona uwzględni wniosek złożony przez drugą ze Stron, którego konsekwencją jest zawarcie stosownego aneksu do umowy.

1. Zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian przepisów wskazanych w art. 436 pkt 4 ustawy – Prawo zamówień publicznych, chyba że we wniosku wskazano inną, późniejszą datę określającą moment wywarcia wpływu przez te zmiany na koszty wykonania umowy przez Wykonawcę.
2. Zgodnie z art. 439 ust. 1 ustawy – Prawo zamówień publicznych, Zamawiający przewiduje możliwość zmiany (zwiększenia lub zmniejszenia) wynagrodzenia brutto w przypadku zmian cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją umowy, przy następujących założeniach:
3. zmiana wynagrodzenia zostanie określona w oparciu o kwartalny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem ogłaszany w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego;
4. minimalny poziom zmiany kwartalnego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, uprawniający Strony umowy do żądania zmiany wynagrodzenia wynosi 3,0%, w stosunku do kwartału poprzedniego;
5. pierwsza zmiana wynagrodzenia może nastąpić po upływie 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy i będzie dotyczyć wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy za usługi zrealizowane po upływie tego terminu, tj. po upływie 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy. Waloryzacja wynagrodzenia nie dotyczy wynagrodzenia za usługi wykonane przed datą złożenia wniosku lub które zgodnie z umową miały być wykonane w ciągu 6 miesięcy od zawarcia Umowy, chyba, że zwłoka ich wykonania wynika z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;
6. Strona zainteresowana waloryzacją składa drugiej Stronie wniosek o dokonanie waloryzacji wynagrodzenia wraz z uzasadnieniem wskazującym wysokość wskaźnika oraz przedmiot i wartość usług podlegających waloryzacji, poprzez wykazanie bezpośredniego wpływu zmiany wskaźnika waloryzacji na wysokość kosztów wykonania umowy przez Wykonawcę oraz przedłoży szczegółową kalkulację proponowanej zmienionej wysokości wynagrodzenia oraz wykazanie adekwatności propozycji do zmiany wysokości kosztów wykonania umowy przez Wykonawcę;
7. waloryzacja będzie polegała na wzroście albo obniżeniu wynagrodzenia za usługi pozostałe do wykonania po dniu złożenia wniosku, o którym mowa w pkt 4, o wartość kwartalnego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, przy spełnieniu warunku określonego w pkt 2;
8. maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia (jego obniżenia albo zwiększenia) wynosi łącznie 10% wynagrodzenia brutto, wskazanego w § 9 ust. 1;
9. dopuszcza się łącznie dwie zmiany wynagrodzenia na zasadach, o których mowa w ust. 11, jednak zmiany te nie mogą przekroczyć limitu, o którym mowa w pkt 6;
10. w przypadku uwzględnienia przez Zamawiającego zmiany wynagrodzenia, Strony zawrą aneks do umowy, potwierdzający zmianę wynagrodzenia;
11. zmiana umowy skutkuje zmianą wynagrodzenia jedynie w zakresie płatności realizowanych po dacie zawarcia aneksu do umowy.
12. 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 , dotyczących zobowiązania Podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:
13. przedmiotem umowy są usługi,
14. okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy.

13. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia do umowy zmiany:

1) 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 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 zmieni, 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;
3. 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;
4. 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;
5. 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;

2) w zakresie wynagrodzenia w odniesieniu do realizowanej usługi telekomunikacyjnej w ramach zamówienia podstawowego w przypadku wyczerpania kwoty, o której mowa w § 9 ust.1 pkt 1 lit. b. Zamawiający przewiduje zwiększenie powyższej kwoty o nie więcej niż 20%.

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności   
   z zastrzeżeniem ust. 15 i 16.
2. Zmiany umowy nie stanowi zmiana:
3. siedziby Stron, numerów telefonów, adresów poczty elektronicznej;
4. osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu zamówienia ze strony Wykonawcy i Zamawiającego, w tym Kierowników Projektu;
5. rozszerzenia minimalnego zakresu danych dla pulpitu menadżerskiego określonego w opisie przedmiotu zamówienia stanowiącego załącznik nr 1 do umowy.
6. 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 przekaże swoim przedstawicielom i pracownikom, umieszczona jest w załączniku nr 8 do umowy.
7. Po przekazaniu dokumentów dotyczących Etapu III , o których mowa w 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,
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.
4. Nabycie przez Zamawiającego praw, o których mowa w ust. 1, następuje:
5. z chwilą podpisania przez Zamawiającego właściwego protokołu odbioru, oraz
6. bez ograniczeń co do terytorium, czasu, liczby egzemplarzy i nośników, w zakresie następujących pól eksploatacji:
7. utrwalanie – w szczególności drukiem, zapisem w pamięci komputera i na nośnikach elektronicznych, oraz zwielokrotnianie tak powstałych egzemplarzy dowolną techniką,
8. zwielokrotnianie – trwałe i czasowe, w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek 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,
9. udostępnianie, w szczególności poprzez prezentację na spotkaniach z udziałem Zamawiającego,
10. wprowadzanie do obrotu (zarówno oryginału, jak i egzemplarzy utworu i nośników na których utwór został utrwalony), najem, użyczanie utworu (w całości lub w części) lub nośników, na których utwór utrwalono,
11. 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,
12. wprowadzanie (w tym zlecanie 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.

7. 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 ponosił będzie wyłączną odpowiedzialność względem tych osób.

8. 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.

9. 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:
7. załącznik nr 1 - dokument potwierdzający umocowanie Zamawiającego;
8. załącznik nr 2 – dokument potwierdzający umocowanie Wykonawcy;
9. załącznik nr 3 – opis przedmiotu zamówienia;
10. załącznik nr 4 – oferta Wykonawcy;
11. załącznik nr 5 – wykaz Personelu merytorycznego;
12. załącznik nr 6 – umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;
13. załącznik nr 6a – zakres danych osobowych;
14. załącznik nr 6b - formularz oceny Podmiotu przetwarzającego;
15. załącznik nr 7 – wzór protokołu odbioru;
16. załącznik nr 8 - Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych przez Ministerstwo Zdrowia w związku z zawarciem umowy;

**WYKONAWCA ZAMAWIAJĄCY**

**Załącznik nr 5 do umowy**

**PERSONEL MERYTORYCZNY, KTÓRY BĘDZIE UCZESTNICZYŁ W REALIZACJI UMOWY ZE STRONY WYKONAWCY**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Imię i nazwisko** | **Pełniona rola** | **Wskazanie stosunku prawnego łączącego Wykonawcę z członkiem personelu merytorycznego** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Załącznik nr 6 do umowy**

**UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA**

**DANYCH OSOBOWYCH (dalej: „Umowa”)**

zawarta w związku z umową nr……………z dnia…………….w dniu, o którym mowa w § 11 ust. 4, w Warszawie pomiędzy:

Ministrem Zdrowia z siedzibą w Warszawie ul. Miodowa 15, 00-952 Warszawa, zwanym dalej: „Administratorem”, reprezentowanym przez……………………………………………………………….. na podstawie pełnomocnictwa nr…………..…………..z dnia, którego kopia stanowi załącznik   
nr 1 do Umowy,

a

…………….. z siedzibą w …………………, ul. ………….., …………………., reprezentowaną przez:

………………………, zwanym dalej: „Podmiotem przetwarzającym”, reprezentowanym przez……………… na podstawie pełnomocnictwa/KRS stanowiącego załącznik nr 2 do Umowy,

dalej łącznie zwanymi: „Stronami”.

**§ 1**

**Przedmiot umowy**

1. Niniejsza umowa określa warunki przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych rozumianych jako informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej, określonej załączniku nr 3 (6a)do Umowy, zwanych dalej: „danymi osobowymi”.
2. Niniejsza umowa zawarta jest w celu realizacji przez Podmiot przetwarzający zobowiązań wynikających z umowy nr …………. z dnia …………., zwanej dalej „umową podstawową”, oraz obowiązuje na czas trwania tej umowy podstawowej.
3. Minister Zdrowia jest administratorem danych osobowych, w rozumieniu art. 4 pkt 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych   
   i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, 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), (dalej: „RODO”) osób wymienionych w Załączniku nr 3 do Umowy.
4. Administrator i Podmiot przetwarzający zawierają Umowę, na mocy której Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych.
5. Podstawa przetwarzania danych osobowych przez Administratora, cel powierzenia,   
   a także kategorie osób których dane dotyczą, a także zakres i rodzaj danych osobowych   
   oraz obszar, w którym dane osobowe będą przetwarzane określa załącznik nr 3 (6a) do Umowy.
6. Załącznik nr 3 (6a) do Umowy może zostać rozszerzony lub ograniczony przez Administratora. Ograniczenie lub rozszerzenie może być dokonane przez Administratora w formie elektronicznej z użyciem podpisu kwalifikowanego, przez przesłanie do Podmiotu przetwarzającego nowej wersji Załącznika nr 3 (6a) do Umowy, za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres e-mail wskazany w Umowie) i jest skuteczne z chwilą doręczenia Administratorowi akceptacji w ww. formie elektronicznej z użyciem podpisu kwalifikowanego zmienionego załącznika nr 3 (6a) przez Podmiot przetwarzający.
7. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał dane osobowe w celu i zakresie niezbędnym   
   dla realizacji usług zleconych mu w ramach umowy podstawowej, w sposób i w granicach wynikających z tej umowy.

**§ 2.**

**Oświadczenia i Obowiązki Podmiotu Przetwarzającego**

1. Podmiot przetwarzający oświadcza, że posiada doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowane osoby uczestniczące w realizacji umowy, w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie Umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności Podmiot przetwarzający oświadcza, że znane mu są zasady przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych wynikające z RODO.
2. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany:
3. udzielać dostępu do Danych osobowych wyłącznie osobom, które ze względu na zakres wykonywanych zadań otrzymały od Podmiotu przetwarzającego upoważnienie do ich przetwarzania oraz wyłącznie w celu wykonywania obowiązków wynikających ze zleconych przez Administratora umową podstawową zadań oraz podjąć działania mające na celu zapewnienie, by każda osoba fizyczna działająca z upoważnienia Podmiotu przetwarzającego, która ma dostęp do Danych osobowych, przetwarzała je wyłącznie na potrzeby Administratora;
4. zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania Danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy;
5. pomagać Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w RODO;
6. prowadzić, rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych   
   w imieniu Administratora;
7. udostępniać Administratorowi, na każde jego żądanie, nie później niż w terminie 7 dni roboczych, wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia przez Administratora obowiązków wynikających z właściwych przepisów prawa, w szczególności z RODO, w tym przekazywać informacje o stosowanych zabezpieczeniach;
8. umożliwiać Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów na zasadach określonych w § 6 Umowy;
9. niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 2 Dni roboczych, informować Administratora   
   o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania powierzonych danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania powierzonych danych, skierowanej do Podmiotu przetwarzającego,   
   o wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania powierzonych danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, w szczególności prowadzonych przez organ nadzoru, a także o wszelkich skargach osób, których dane dotyczą związanych   
   z przetwarzaniem powierzonych danych osobowych;
10. przechowywać dane osobowe nie dłużej niż do zakończenia realizacji umowy podstawowej.

**§ 3.**

**Środki organizacyjne i techniczne**

1. Podmiot przetwarzający wdraża i stosuje adekwatne środki techniczne i organizacyjne, w celu zapewnienia stopnia bezpieczeństwa odpowiedniego do ryzyka naruszenia praw osób, których dane osobowe są przetwarzane na podstawie Umowy.
2. Administrator w oparciu o formularz, stanowiący załącznik nr 4 do Umowy dokonuje oceny,   
   czy Podmiot przetwarzający zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
3. Oceniając, czy stopień bezpieczeństwa, o którym mowa w ust. 1 jest odpowiedni, Podmiot przetwarzający jest zobowiązany uwzględnić ryzyko wiążące się z przetwarzaniem,   
   w szczególności wynikające z przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utraty, modyfikacji, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych.
4. Podmiot przetwarzający powinien wdrożyć – zarówno przy określaniu sposobów przetwarzania, jak i w czasie samego przetwarzania – odpowiednie środki techniczne   
   i organizacyjne, zaprojektowane w celu skutecznej realizacji zasad ochrony danych określonych   
   w RODO oraz w celu ochrony praw osób, których dane dotyczą (respektując zasadę ochrony danych osobowych w fazie projektowania, określoną w art. 25 ust. 1 RODO), a także odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby domyślnie przetwarzane były wyłącznie te dane osobowe,   
   które są niezbędne dla osiągnięcia każdego konkretnego celu przetwarzania określonego   
   w Załączniku nr 3 do Umowy (respektując zasadę domyślnej ochrony danych, określoną w art. 25 ust. 2 RODO).
5. Wdrażając środki organizacyjne i techniczne, o których mowa powyżej, Podmiot przetwarzający:
6. przestrzega wytycznych Administratora w zakresie sposobu zabezpieczenia procesów przetwarzania danych osobowych, zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego,
7. powinien uwzględnić stan wiedzy technicznej oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw osób, których dane osobowe będzie przetwarzał na podstawie Umowy.

**§ 4.**

**Dalsze powierzenie danych do przetwarzania**

1. Administrator w celu prawidłowego wykonania Umowy dopuszcza, aby Podmiot przetwarzający powierzył innemu podmiotowi przetwarzanie danych osobowych powierzonych przez Administratora (podpowierzenie).
2. Podmiot przetwarzający przed dalszym powierzeniem informuje (w formie elektronicznej   
   za pośrednictwem e-mail lub ePUAP) Administratora o zamiarze podpowierzenia oraz o jego zakresie, celu i terminie. W takim przypadku Administrator może sprzeciwić się dalszemu powierzeniu, w terminie 7 dni od przekazania tej informacji. Zdania poprzedzające stosuje się odpowiednio do dalszego powierzenia. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony   
   do podpowierzenia przetwarzania danych osobowych podmiotowi przetwarzającemu,   
   którego dotyczy sprzeciw Administratora
3. Podmiot przetwarzający zapewnia, że będzie korzystał wyłącznie z usług takich podmiotów przetwarzających, które zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO, a także zapewniało ochronę praw osób, których dane dotyczą.
4. Podmiot przetwarzający obowiązany jest do zapewnienia, aby podmiot któremu powierzono przetwarzanie danych osobowych przetwarzał je wyłącznie w celu i zakresie opisanym   
   w Umowie.
5. Podmiot przetwarzający zapewni w umowie z dalszym podmiotem przetwarzającym,   
   że na podmiot ten zostaną nałożone obowiązki odpowiadające obowiązkom Podmiotu przetwarzającego określonym w Umowie, w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO.
6. W przypadku podpowierzenia Podmiot przetwarzający odpowiada za działania dalszego podmiotu przetwarzającego.
7. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest zapewnić, by dalszy podmiot przetwarzający zaprzestał przetwarzania danych w każdym wypadku rozwiązania Umowy lub umowy podstawowej.

**§ 5.**

**Transfer Danych Osobowych**

1. Podmiot przetwarzający nie może przekazywać (transferować) Danych osobowych do państwa trzeciego, które znajduje się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, chyba że Administrator udzieli mu uprzedniej, pisemnej zgody zezwalającej na taki transfer, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Jeśli Administrator udzieli Podmiotowi przetwarzającemu uprzedniej zgody na przekazanie Danych osobowych do państwa trzeciego, które znajduje się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, Podmiot przetwarzający może dokonać transferu tych danych osobowych tylko wtedy, gdy państwo docelowe zapewnia adekwatny poziom ochrony danych osobowych do tego, który obowiązuje w Unii Europejskiej

**§ 6.**

**Audyt**

1. Administrator jest w każdym momencie upoważniony do przeprowadzenia audytu zgodności przetwarzania powierzonych danych osobowych przez Podmiot przetwarzający z Umową oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Administrator może przeprowadzić weryfikację zgodności i adekwatności środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających przetwarzanie danych osobowych wdrożonych przez Podmiot przetwarzający.
2. Administrator poinformuje Podmiot przetwarzający co najmniej na 7 Dni roboczych przed planowaną datą audytu o zamiarze jego przeprowadzenia. Jeżeli w ocenie Podmiotu przetwarzającego audyt nie może zostać przeprowadzony we wskazanym terminie Podmiot przetwarzający powinien poinformować o tym fakcie Administratora drogą elektroniczną, wskazując uzasadnienie dla takiej oceny. W takim przypadku Strony wspólnie ustalą późniejszy termin audytu.
3. Podmiot przetwarzający ma obowiązek współpracować z Administratorem i upoważnionymi przez niego audytorami, w szczególności zapewniać im dostęp do pomieszczeń i dokumentów obejmujących powierzone dane osobowe, informacje o sposobie przetwarzania powierzonych danych osobowych, oraz udzielenie niezbędnych informacji, potwierdzonych dowodami, dotyczących systemów informatycznych wykorzystywanych do przetwarzania powierzonych danych osobowych, a także do osób mających wiedzę na temat procesów przetwarzania powierzonych danych osobowych realizowanych przez Podmiot przetwarzający.
4. Po przeprowadzonym audycie przedstawiciel Administratora sporządza protokół pokontrolny, który podpisują przedstawiciele obu Stron. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się   
   w terminie uzgodnionym z Administratorem, dostosować do zaleceń pokontrolnych zawartych w protokole, mających na celu usunięcie uchybień i poprawę bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych. W przypadku gdy wdrożenie tych zaleceń będzie wiązać się z dodatkowymi kosztami, zostaną one poniesione przez podmiot wydający zalecenia pokontrolne.
5. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany zapewnić w umowie z dalszym podmiotem przetwarzającym możliwość prowadzenia przez Administratora audytu zgodności przetwarzania danych osobowych przez dalszy podmiot przetwarzający z Umową na zasadach określonych powyżej.

**§ 7.**

**Zgłoszenie naruszeń**

1. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany do wdrożenia i stosowania procedur służących wykrywaniu naruszeń ochrony danych osobowych oraz wdrażaniu właściwych środków naprawczych.
2. W przypadku podejrzenia wystąpienia zdarzenia mogącego stanowić naruszenie ochrony powierzonych mu przez Administratora danych osobowych Podmiot przetwarzający,   
   bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od jego wystąpienia, zgłasza   
   je Administratorowi, przekazując na adres iod@mz.gov.pl wszelkie informacje, dokumenty mogące mieć znaczenie w sprawie oraz ocenę zdarzenia. Zgłoszenie powinno zawierać,   
   co najmniej, informacje o:
3. dacie, czasie trwania oraz lokalizacji naruszenia ochrony danych osobowych;
4. charakterze i skali naruszenia, tj. w szczególności o kategoriach i przybliżonej liczbie osób, których dane dotyczą, oraz kategoriach i przybliżonej liczbie wpisów danych osobowych, których dotyczy naruszenie;
5. systemie informatycznym, w którym wystąpiło naruszenie (jeżeli dotyczy);
6. przewidywanym czasie potrzebnym do naprawienia szkody spowodowanej naruszeniem;
7. charakterze i zakresie danych osobowych objętych naruszeniem;
8. kategoriach osób, których dotyczą dane osobowe objęte naruszeniem:;
9. możliwych konsekwencjach naruszenia, z uwzględnieniem konsekwencji dla osób, których dane dotyczą;
10. środkach podjętych w celu zminimalizowania konsekwencji naruszenia oraz proponowanych działaniach zapobiegawczych i naprawczych;
11. danych kontaktowych osoby mogącej udzielić dalszych informacji o naruszeniu.
12. Na żądanie Administratora Podmiot przetwarzający udziela niezbędnych wyjaśnień związanych z naruszeniem i prowadzi w tym zakresie współpracę z Administratorem.
13. Jeżeli Podmiot przetwarzający nie jest w stanie w tym samym czasie przekazać Administratorowi wszystkich informacji, o których mowa powyżej, powinien je udzielać sukcesywnie, bez zbędnej zwłoki.
14. Podmiot przetwarzający bez zbędnej zwłoki podejmuje wszelkie rozsądne działania mające   
    na celu ograniczenie i naprawienie negatywnych skutków naruszenia.
15. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany do dokumentowania wszelkich naruszeń ochrony powierzonych mu danych osobowych, w tym okoliczności naruszenia ochrony danych osobowych, jego skutków oraz podjętych działań zaradczych. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany na każde żądanie Administratora niezwłocznie udostępnić mu dokumentację, o której mowa   
    w zdaniu poprzednim.

**§ 8.**

**Czas trwania przetwarzania oraz zasady odpowiedzialności**

1. Administrator powierza przetwarzanie danych osobowych zawartych w Załączniku nr 3 (6a)   
   Podmiotowi przetwarzającemu na czas obowiązywania umowy podstawowej.
2. W dniu zakończenia obowiązywania Umowy lub rozwiązania (bez względu na przyczynę) umowy podstawowej, Podmiot przetwarzający powinien zgodnie z dyspozycją Administratora zwrócić lub zniszczyć, w sposób odrębnie ustalony z Administratorem, wszelkie powierzone dane osobowe i ich kopie, chyba że właściwe przepisy prawa krajowego lub unijnego nakazują przechowywanie tych Danych osobowych.
3. Na wniosek Administratora Podmiot przetwarzający przesyła pisemne potwierdzenie zniszczenia powierzonych Danych osobowych w terminie przez niego wskazanym.
4. W przypadku ograniczenia zakresu powierzenia przetwarzania przez Administratora, w trybie określonym w Umowie, postanowienia o rozwiązaniu Umowy stosuje się odpowiednio   
   do danych, które wskutek ograniczenia zakresu nie mogą już być przetwarzane przez Podmiot przetwarzający.
5. Podmiot przetwarzający odpowiada za szkody, jakie powstaną u Administratora, osób,   
   których dane dotyczą lub innych osób trzecich w wyniku niezgodnego z Umową lub przepisami prawa przetwarzania przez Podmiot przetwarzający powierzonych Danych osobowych,   
   a w szczególności w związku z udostępnianiem Danych osobowych osobom nieupoważnionym.

**§ 9**

**Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy**

1. Administrator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadkach gdy  
Podmiot przetwarzający:  
1) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli lub audytu nie usunie ich w wyznaczonym terminie;  
2) przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z Umową;  
3) powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora.  
2. Umowa wygasa z dniem wygaśnięcia umowy, o której mowa w § 1 ust 2.

**§ 10.**

**Adresy Stron i dane osób reprezentujących**

1. Wszelka korespondencja w sprawach związanych z Umową będzie kierowana na adresy Stron wskazane w Załączniku nr 3 do Umowy.
2. Podmiot przetwarzający w kontaktach z Administratorem oraz Administratora w kontaktach   
   z Podmiotem przetwarzającym w zakresie ustaleń i interpretacji treści Umowy reprezentować będą osoby wskazane w Załączniku nr 3 do Umowy. Zmiana adresów i danych tych osób nie stanowi zmiany Umowy. O każdej zmianie powyższych danych Strony powiadomią się na piśmie, za potwierdzeniem odbioru lub drogą elektroniczną.

**§ 11.**

**Postanowienia dostosowujące i końcowe**

1. Umowa została sporządzona w formie elektronicznej i udostępniona Stronom.
2. Zmiany Umowy są możliwe wyłącznie w formie pisemnej, pod rygorem nieważności,   
   z zastrzeżeniem przypadków, w których Umowa wprost przewiduje inną formę dokonywania zmian.
3. Podmiot przetwarzający nie może przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy na inny podmiot.
4. Umowa zostaje zawarta z dniem podpisania przez ostatnią ze Stron.
5. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
6. Ewentualne spory pomiędzy Stronami rozstrzygał będzie sąd właściwy dla siedziby Administratora.

**W imieniu Podmiotu przetwarzającego: w imieniu Administratora:**

**Załącznik nr 3(6a) do Umowy**

1. Przetwarzanie danych osobowych w ramach usługi Infolinii i usługi telekomunikacyjnej
   1. Podstawa przetwarzania przez Ministra Zdrowia jako administratora danych osobowych:

a) dla programu pilotażowego “Profilaktyka 40 PLUS”:

• w ramach ankiety art. 6 ust. 1 lit. a oraz art. 9 ust. 2 lit. a RODO w związku z udzieloną zgodą,  
• po wystawieniu skierowania art. 6 ust. 1 lit. c i lit. e oraz art. 9 ust. 2 lit. h lit. i RODO z uwagi na obowiązek prawny i świadczenie zdrowotne w związku z art. 48e ust. 5 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków  
publicznych (Dz. U. z 2022 r. poz. 2561, z późn. zm.) oraz rozporządzeniem  
Ministra Zdrowia z dnia 14 czerwca 2021 r. w sprawie program pilotażowego  
„Profilaktyka 40 PLUS” (Dz. U 2023 r. poz. 116);

b) dla szczepień HPV: art. 6 ust. 1 lit. a oraz art. 9 ust. 2 lit. a RODO w związku z udzieloną zgodą.

* 1. Cel powierzenia przetwarzania danych osobowych:

Realizacja przedmiotu umowy o świadczenie usług określonego w § 2 obejmującego telefoniczną rejestrację na profilaktykę 40 PLUS oraz szczepienia HPV.

* 1. Zakres powierzonych danych osobowych zawartych:

a) dla programu pilotażowego “Profilaktyka 40 PLUS”: imię i nazwisko, numer PESEL, numer telefonu, informacja o wypełnieniu ankiety i wystawionionym skierowaniu w systemie P1 (Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępnienia Zasobów Cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych, o którym mowa w ustawie z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. z 2022 r. poz. 1555, z późn. zm.));

b) dla szczepień HPV

* 1. Obszar, na którym będą przetwarzane dane osobowe: Europejski Obszar Gospodarczy.
  2. Dane kontaktowe stron:
     1. Wszelka korespondencja w sprawach związanych z Umową będzie kierowana   
        do Administratora na następujące dane kontaktowe:

adres: ul. Miodowa 15, 00-952 Warszawa,

e-mail: iod@mz.gov.pl,

* + 1. Wszelka korespondencja w sprawach związanych z Umową będzie kierowana   
       do Podmiotu przetwarzającego na następujące dane kontaktowe:

……………………………………………………………..

* 1. Dane przedstawicieli Stron:
     1. Administratora w kontaktach z Podmiotem przetwarzającym w zakresie ustaleń

Umowy powierzenia reprezentować będzie następująca osoba:

* + 1. Podmiot przetwarzający w kontaktach z Administratorem w zakresie ustaleń Umowy powierzenia reprezentować będzie następująca osoba: ……………………………………………………………………………………..

**Załącznik nr 4 (6b) do Umowy**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Formularz oceny podmiotu przetwarzającego** | | | |
| **Instrukcja wypełniania formularza:**   1. Podmiot, wobec którego planowane jest powierzenie przetwarzania danych osobowych / któremu powierzono przetwarzanie danych osobowych w ramach ww. czynności, wypełnia kolumny pn. *Odpowiedź* oraz *Uzasadnienie / Uwagi*. 2. W przypadku wypełniania przez podmiot formularza po powierzeniu mu przetwarzania danych osobowych, treść niektórych pytań, odpowiadających tej sytuacji, zawarto w przypisie. | | | |
| **lp.** | **PYTANIE** | **ODPOWIEDŹ (tak / nie / nie dotyczy)** | **UZASADNIENIE / UWAGI (dodatkowe informacje)** |
| **KWESTIE OGÓLNE** | | | |
| 1. | Czy podmiot przetwarzający powołał w swojej jednostce Inspektora Ochrony Danych (IOD) lub inną osobę do wykonywania zadań związanych z ochroną danych osobowych? Jeśli tak, proszę wskazać kiedy. |  |  |
| 2. | Czy podmiotowi, do zrealizowania umowy, która zostanie / została zawarta z administratorem, niezbędne jest przetwarzanie danych osobowych? Należy wskazać w uzasadnieniu / uwagach kategorie danych, których przetwarzanie jest niezbędne do zrealizowania umowy, która zostanie / została zawarta z administratorem/podmiotem przetwarzającym[[1]](#footnote-2). |  |  |
| 3. | Czy podmiot posiada doświadczenie w pełnieniu roli podmiotu, któremu powierzono przetwarzanie danych osobowych? Proszę podać jakie. |  |  |
| 4. | Czy podmiot przetwarzający prowadzi rejestr kategorii czynności przetwarzania zgodnie z art. 30 ust. 2 RODO? |  |  |
| **PROCEDURY** | | | |
| 5. | Czy podmiot przetwarzający posiada procedury w obszarze ochrony danych osobowych? Proszę wskazać jakie. Czy te procedury uwzględniają - oprócz zadań administratora - również zadania wynikające z pełnienia roli podmiotu przetwarzającego, o których mowa w art. 28 RODO? |  |  |
| 6. | Czy podmiot przetwarzający stosuje w swojej działalności zasady *privacy by design* oraz *privacy by default*? |  |  |
| 7. | Czy zastosowano środki kontroli dostępu fizycznego w stosunku do budynku lub budynków podmiotu przetwarzającego, gdzie realizowana będzie umowa z administratorem? Proszę podać jakie. |  |  |
| 8. | Czy podmiot przetwarzający stosuje odpowiednie zabezpieczenia w systemach informatycznych, w których będą przetwarzane dane osobowe w ramach czynności przetwarzania ?  W uzasadnieniu / uwagach należy wskazać, jakie zabezpieczenia są stosowane, lub odwołać się do dokumentów regulujących tę kwestię. |  |  |
| 9. | Czy systemy informatyczne podmiotu przetwarzającego wymuszają okresową zmianę haseł? |  |  |
| 10. | Czy podmiot przetwarzający zapewnił oprogramowanie antywirusowe na komputerach używanych przez jednostkę? |  |  |
| 11. | Czy oprogramowanie, używane w podmiocie przetwarzającym, posiada licencję i jest na bieżąco aktualizowane? |  |  |
| 12. | Czy dyski komputerów przenośnych używane przez podmiot przetwarzający są szyfrowane? |  |  |
| 13. | W jaki sposób są zabezpieczone urządzenia mobilne, używane w podmiocie przetwarzającym? Czy są one zabezpieczone co najmniej hasłem? |  |  |
| **PRACOWNICY** | | | |
| 14. | Czy podmiot przetwarzający zapewnia nowozatrudnionym pracownikom - przed podjęciem przez nich czynności związanych z przetwarzaniem danych osobowych - szkolenie w tym obszarze, w szczególności w zakresie obowiązujących w jednostce procedur wewnętrznych? |  |  |
| 15. | Czy do przetwarzania danych osobowych podmiot przetwarzający dopuszcza jedynie osoby, które otrzymały upoważnienia do dokonywania tej czynności? |  |  |
| 16. | Czy podmiot przetwarzający zobowiązuje pracowników do stosowania obowiązujących w jego jednostce procedur w obszarze ochrony danych osobowych i weryfikuje ich stosowanie? Należy wskazać w uzasadnieniu / uwagach, w jaki sposób potwierdzane jest to zobowiązanie, oraz jak odbywa się weryfikacja jego realizacji. |  |  |
| 17. | Czy pracownicy podmiotu przetwarzającego, którzy przetwarzają dane osobowe, zostali zobowiązani do zachowania ich w tajemnicy / w poufności? |  |  |
| 18. | Czy podmiot przetwarzający weryfikuje, czy pracownicy podmiotu przetwarzającego nie pozostawiają w miejscach ogólnodostępnych wydruków lub dokumentów zawierających dane osobowe? Należy wskazać w uzasadnieniu / uwagach, w jaki sposób odbywa się weryfikacja jego realizacji. |  |  |
| 19. | Czy pracownicy podmiotu przetwarzającego zostali zobowiązani do stosowania zasady tzw. „czystego biurka”? Proszę wskazać czy i w jaki sposób podmiot przetwarzający weryfikuje jej stosowanie w praktyce? |  |  |
| 20. | Czy pracownicy przetwarzający dane osobowe w formie papierowej - po zakończeniu pracy - przechowują je w zamykanych szafach i zabezpieczają je przed dostępem do nich nieuprawnionych osób? |  |  |
| **INNE** | | | |
| 21 | Czy podmiot przetwarzający prowadzi rejestr naruszeń ochrony danych osobowych? |  |  |
| 22 | Czy podmiot przetwarzający posiada wdrożone mechanizmy identyfikacji oraz oceny i notyfikacji naruszeń ochrony danych osobowych? Proszę wskazać wdrożone mechanizmy. |  |  |
| 23. | Czy w przypadku incydentu w zakresie danych osobowych zapewniono możliwość szybkiego przywrócenia danych i dostępu do nich? Proszę wskazać wdrożone procedury. |  |  |
| 24. | Czy podmiot przetwarzający dokonał oszacowania ryzyka przetwarzania danych osobowych i czy w jego wyniku konieczne okazało się sporządzenie oceny skutków dla ochrony danych (DPIA)? |  |  |
| **25.** | Czy i w jaki sposób podmiot przetwarzający zapewnia realizację praw osób, których dane dotyczą? Czy posiada w tym zakresie ustalone procedury postępowania? Proszę wskazać jakie są to procedury. |  |  |
| **26** | Czy podmiot przetwarzający posiada certyfikaty w zakresie bezpieczeństwa informacji lub wdrożył system zarządzenia bezpieczeństwa informacji? Proszę wskazać jakie. |  |  |
| **27** | Czy podmiot przetwarzający planuje dokonywać transferów powierzonych do przetwarzania danych do państw poza EOG??[[2]](#footnote-3) |  |  |

**Załącznik nr 7 do umowy**

**PROTOKÓŁ ODBIORU**

………………………………………………………………………………………………….**\***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DANE OSÓB UCZESTNICZĄCYCH W PROCESIE** | | |
|  | **Nazwisko i Imię** | **Stanowisko** |
| **Przekazujący** |  |  |
| **Odbierający** |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DANE OGÓLNE PROCESU** | | | | | | |
| **Przedmiot protokołu** | |  | | | | |
| **Data i godzina przekazania \*\*\*** | | |  | **Data i godzina odbioru \*\*\*\*** | |  |
| **Wynik \*** | **Pozytywny** | | | | **Negatywny** | |
| Uwagi | ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **ZAŁĄCZNIKI DOŁĄCZONE DO PROTOKOŁU** | |
| 1……….…………………………………………………………………………………………………………………………………………….…  2…………………………………………………………………………………………………………………………………………………….….  3.…………………………………………………………………………………………………………………………………………………….… |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Podpis ze strony Wykonawcy** | **Podpis ze strony Zamawiającego** | |
|  |  |

\*) Przedmiot protokołu

\*\*) Dotyczy wyłącznie procesu przekazania

\*\*\*) Dotyczy wyłącznie procesu odbioru

**Załącznik nr 8 umowy – Klauzula informacyjna**

**Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych przez Ministra Zdrowia**

**w związku z zawarciem umowy**

Na podstawie z art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 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 osobowych) (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), zwanego dalej „RODO”, informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Minister Zdrowia z siedzibą   
   w Warszawie (00-952), przy ul. Miodowej 15. Z Administratorem można kontaktować się listownie, za pomocą e-mail: kancelaria@mz.gov.pl lub za pośrednictwem platformy   
   e-PUAP (adres skrytki): /8tk37sxx6h/SkrytkaESP.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować poprzez e-mail: [iod@mz.gov.pl](mailto:iod@mz.gov.pl), za pośrednictwem platformy e-PUAP lub listownie na adres siedziby. Z Inspektorem Ochrony Danych można kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu zapewnienia prawidłowej realizacji niniejszej umowy w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. f RODO to jest w sytuacji, w której jest to niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora.
4. Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione wyłącznie podmiotom,   
   które uprawnione są do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa lub podmiotom, którym Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych na postawie zawartej umowy.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzanie w sposób zautomatyzowany w systemie Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD), ale nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
6. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych.
7. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres realizacji niniejszej umowy,   
   którą zawarł z Administratorem Pani/Pana pracodawca, a także przez okres wynikający   
   z przepisów o archiwizacji oraz zgodnie z obowiązującą w Ministerstwie Zdrowia instrukcją kancelaryjną.
8. Posiada Pani/Pan prawo:

* dostępu do swoich danych osobowych;
* do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
* ograniczenia przetwarzania;
* wniesienia sprzeciwu.

1. W przypadku uznania, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy prawa, posiada Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (na adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
2. Pani/Pana dane osobowe obejmujące imię, nazwisko, służbowy numer telefonu   
   oraz adres e-mail Administrator uzyskał od swojego kontrahenta (Pani/Pana pracodawcy) w związku z realizacją niniejszej umowy.

**ZAMAWIAJĄCY**  **WYKONAWCA**

1. Ten punkt ma charakter informacyjny, zakres danych powierzonych do przetwarzania określa finalnie Administrator (jeśli zakres będzie inny niż wskazany przez podmiot przetwarzający –odpowiednia adnotacja zostanie zamieszczona w zaleceniach i rekomendacjach ze strony administratora ). W przypadku wypełniania formularza przed podpisaniem umowy powierzenia, zakres danych planowanych do powierzenia powinien być ograniczony do takich danych, które są niezbędne do zrealizowania celu zawieranej umowy .  
   W przypadku wypełniania formularza po zawarciu umowy powierzenia, należy wziąć pod uwagę zakres danych powierzonych do przetwarzania - w uwagach można wskazać,   
   że przetwarzany będzie jedynie ten zakres danych. [↑](#footnote-ref-2)
2. Założeniem Administratora jest nie dokonywanie transferów danych powierzonych do przetwarzania do państw poza EOG. Jeżeli taki transfer miałby następować – należy wskazać mechanizm legalizujący taki transfer. [↑](#footnote-ref-3)