

Wzór umowy
UMOWA NR _____
NA WDROŻENIE OPROGRAMOWANIA KLASY VoIP
zwana dalej „Umową”, zawarta w dniu _____ r. w _____ pomiędzy:

SP ZOZ Wojewódzkim Szpitalem Specjalistycznym nr 5 im. św. Barbary w Sosnowcu, 41-200 Sosnowiec, ul. Plac Medyków 1, wpisanym do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych i Zawodowych, Fundacji oraz Samodzielnych Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego, którego akta rejestrowe prowadzone są przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000003544, NIP 644-287-67-26, REGON: 000296495, reprezentowanym przez:

.....
zwanym dalej „Zamawiającym”

a

.....
reprezentowanym przez:
.....
zwanym dalej „Wykonawcą”,

łącznie zwanymi „Stronami” lub każdy z osobna „Stroną”.

Na podstawie przepisu art. 2 ust. 1 pkt 1 *a contrario* ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U

§ 1. DEFINICJE

1. Ilekroć w postanowieniach niniejszej Umowy lub w załącznikach do Umowy, pojęcia zostały napisane z wielkiej litery, pojęciom tym Strony nadają znaczenie określone w art. 1 Ogólnych Warunków Umowy (dalej „OWU”), które stanowią integralną część Umowy i zostały załączone jako załącznik nr 2 do Umowy.
2. Tytuły paragrafów mają charakter wyłącznie pomocniczy i nie powinny być brane pod uwagę przy ostatecznej interpretacji postanowień Umowy i jej załączników.

§ 2. PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest:
 - 1) zdalne Wdrożenie Systemu wraz z przeprowadzeniem zdalnego szkolenia z jego obsługi dla Użytkowników (w liczbie nieprzekraczającej 12 Agentów, 3 Kierowników, 3 Administratorów) oraz dostarczenie właściwej dokumentacji szkoleniowej – w sposób i na zasadach określonych w art. 7 OWU;
 - 2) wykonanie importu danych kontaktowych pacjentów do Systemu wyeksportowanych z systemu HIS przez Zamawiającego zgodnie z opisem określonym w załączniku nr 5 do Umowy;
 - 3) organizacja i przeprowadzenie wirtualnego szkolenia z zakresu komunikacji z pacjentem pn.: „KOMUNIKACJA Z PACJENTEM. TEORIA I PRAKTYKA” dla 20 osób personelu Zamawiającego oraz dostawa 20 sztuk materiałów szkoleniowych;
 - 4) przeniesienie własności sprzętu wskazanego w § 3 ust. 3 pkt 1 i 2 Umowy;
 - 5) udzielenie czasowej Licencji na korzystanie z Systemu w zakresie określonym w art. 8 OWU na czas 12 Okresów Rozliczeniowych;
 - 6) świadczenie usług serwisowych (Serwisu) obejmujących wsparcie techniczne i usługi gwarancyjne w zakresie Systemu;

- 7) Zapewnienie pakietu 30 000 punktów SMS (1pkt = 160 znaków, bez polskich znaków) na Okres Obowiązania Umowy.
2. Strony zgodnie potwierdzają, że podstawowym celem współpracy w ramach Umowy jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z Systemu realizującego wszystkie funkcje oraz parametry określone w Umowie i OWU.

§ 3. OBOWIĄZKI STRON

1. Wykonawca zobowiązuje się do starannej i należytej realizacji Umowy i oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne i kadrowe umożliwiające należyte wykonanie Umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. W celu realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) zdalnej instalacji Systemu oraz zapewnienia Zamawiającemu odpowiednich uprawnień do korzystania z Systemu zgodnie z listą funkcji opisanych w załączniku nr 1 do Umowy;
 - 2) konfiguracji początkowej Systemu zgodnie z Harmonogramem;
 - 3) dostarczenia Dokumentów Systemu w zakresie niezbędnym do obsługi Systemu zgodnie z udzieloną Licencją;
 - 4) konfiguracji i zdalnego wsparcia w podłączeniu przez Zamawiającego dostarczonego do siedziby Zamawiającego sprzętu, o którym mowa w ust. 2 poniżej;
 - 5) udzieleniu czasowej Licencji na korzystanie z Systemu – w wersji, zgodnie z § 4 Umowy;
 - 6) parametryzacji Systemu (niestanowiącej jego Modyfikacji) oraz udzieleniu Zamawiającemu wsparcia przy testowaniu Systemu zgodnie z listą funkcji określoną w załączniku nr 1 do Umowy;
 - 7) organizacji i przeprowadzenia nie więcej niż 2 wirtualnych spotkań z pracownikami Zamawiającego celem omówienia jakości poprawnej komunikacji z pacjentem po wdrożeniu Systemu, z zastrzeżeniem, że spotkania będą odbywały się za pomocą środków porozumiewania się na odległość, o ile Strony nie ustalą innej formuły.
3. Z chwilą podpisania protokołu odbioru, o którym mowa w Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność:
 - 1) 4 sztuk słuchawek [Plantronics HW510 ENCOREPRO] lub równoważnej wraz z 4 sztukami [adapterów przyłączeniowych USB Plantronics lub Poly], za cenę określoną poniżej w Umowie.
 - 2) 2 sztuki bramek VoIP Grandstream model [GXW4108] lub równoważnej;
4. Zakres funkcjonalny Systemu opisany jest w załączniku nr 1 do Umowy, a zakres jego podstawowej parametryzacji dokonywanej na etapie Wdrożenia opisany jest w załączniku nr 1a do Umowy.
5. W celu zapewnienia realizacji przedmiotu Umowy Zamawiający zobowiązuje się do:
 - 1) wyznaczenia Użytkowników Systemu o typie „Administrator” oraz „Kierownik”, uprawnionych do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych;
 - 2) zapewnienia Wykonawcy stałego dostępu elektronicznego do Systemu (połączenie VPN); W przypadku dostępu na żądanie Czas Reakcji na zgłoszenie, o którym mowa w art. 9 OWU, liczony będzie od momentu przydzielenia takiego dostępu przez Zamawiającego;
 - 3) przygotowanie treści komunikatów głosowych i przekazania ich Wykonawcy w celu przygotowania nagrań lektorskich oraz umieszczenia ich w Systemie;
 - 4) udostępnienia Wykonawcy zasobów sieciowych i sprzętowych niezbędnych do wykonania Umowy.
6. W celu realizacji obowiązków, o których mowa wyżej Strony zobowiązane są do wyznaczenia kierowników projektu, zgodnie z art. 4 OWU. Lista tych osób stanowi załącznik nr 4 do Umowy. Zmiana osób wskazanych w załączniku nr 4 do Umowy odbywa się poprzez zawiadomienie drugiej Strony w formie dokumentowej zgodnie z § 9 Umowy i nie stanowi zmiany Umowy.
7. W razie konieczności wykonania przez Wykonawcę prac wykraczających poza Przedmiot Umowy opisany w § 2 i 3, w szczególności, lecz nie wyłącznie w zakresie: wykonania Wdrożenia w nowych lokalizacjach lub na

nowym sprzęcie, wprowadzenia Modyfikacji, dostarczenia innego oprogramowania, prace te zostaną zrealizowane w terminach i za wynagrodzeniem określonym w odrębnych umowach. Przez Okres Obowiązania Umowy aktualizacje Systemu, obejmujące wyłącznie poprawę jego funkcjonalności, wchodzi w zakres przedmiotu Umowy i nie podlegają dodatkowym opłatom. Aktualizacja Systemu nie obejmuje w żadnym zakresie aktualizacji zabezpieczeń Systemu.

§ 4. LICENCJA

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu Licencji na System w zakresie określonym w art. 8 OWU oraz w Umowie na czas 12 Okresów Rozliczeniowych.
2. Licencja na System upoważnia do korzystania z Systemu na nielimitowanej liczbie stanowisk komputerowych przez dowolną liczbę Użytkowników.
3. Przed upływem okresu Licencji wskazanego w ust. 1 powyżej, Strony mogą zawrzeć odrębną umowę dotyczącą wdrożenia i udzielenia licencji na System w wersji wyższej, niż określona w niniejszej Umowie.

§ 5. REALIZACJA UMOWY

1. Strony deklarują współpracę w celu realizacji Umowy. W szczególności Strony zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy, w tym na ewentualne opóźnienia. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza ewentualnej odpowiedzialności Stron.
2. Strony ustalają, że realizacja Umowy zostaje podzielna na etapy szczegółowo określone w Harmonogramie stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszej Umowy.
3. Strony ustalają, że:
 - 1) odbiór czynności określonych w § 2 ust. 1 pkt 1-3 zostanie potwierdzony protokołem odbioru, który jest podstawą do wystawienia właściwej faktury z tytułu czynności jednorazowych;
 - 2) odbiór sprzętu, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 4 Umowy zostanie potwierdzony protokołem odbioru, który jest podstawą do wystawienia właściwej faktury z tytułu przeniesienia własności.
4. Z chwilą podpisania protokołów odbioru, o których mowa w ust. 3, Strony zgodnie potwierdzają prawidłową realizację czynności przez Wykonawcę. Jeżeli w trakcie czynności odbiorowych, zostaną stwierdzone usterki lub wady Systemu, Zamawiający wezwie na piśmie Wykonawcę do ich usunięcia, wyznaczając jednocześnie Wykonawcy odpowiedni do tego termin. Jeżeli stwierdzone usterki lub wady Systemu nie nadają się do usunięcia, Zamawiający odmówi dokonania odbioru i odstąpi od Umowy, bez jakichkolwiek roszczeń finansowych ze strony Wykonawcy, w terminie ... dni od powzięcia wiedzy o okolicznościach stanowiących podstawę odstąpienia od Umowy.

§ 6. WYNAGRODZENIE

1. Za wykonanie Przedmiotu Umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w łącznej wysokości złotych netto (słownie: złotych 00/100), powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT), według stawki obowiązującej w chwili wystawienia faktury.
2. Kwota, o której mowa w ust. 1, obejmuje wszelkie koszty, opłaty i wydatki, jakie poniesie Wykonawca z tytułu wykonywania Umowy, w tym koszty obejmujące zapewnienie niezbędnych licencji związanych z Systemem.
3. Na wynagrodzenie określone w ust. 1 powyżej składają się poniższe należności:
 - 1) opłata jednorazowa z tytułu wykonania czynności, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 1-3 płatna po podpisaniu przez Strony protokołu, o którym mowa w § 5 ust. 3 Umowy – w łącznej kwocie zł netto, na którą składają się następujące kwoty:
 - a) zł netto z tytułu realizacji usług opisanych w § 2 ust. 1 pkt 1) Umowy (za zdalne

Wdrożenie Systemu);

- b) zł netto z tytułu realizacji usług opisanych w § 2 ust. 1 pkt 2) Umowy (wykonanie importu danych kontaktowych pacjentów do Systemu);
 - c) zł netto z tytułu realizacji usług opisanych w § 2 ust. 1 pkt 3) Umowy (organizacja oraz przeprowadzenie wirtualnego szkolenia z zakresu komunikacji z pacjentem);
- 2) opłata jednorazowa z tytułu przeniesienia własności sprzętu, o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt 1 Umowy w łącznej kwocie zł netto, płatna po podpisaniu przez Strony protokołu, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 2 Umowy w terminie 7 dni od dnia doręczenia faktury w wysokości zł netto za 1 sztukę słuchawek oraz zł netto za 1 sztukę adaptera przyłączeniowego;
 - 3) opłata jednorazowa z tytułu przeniesienia własności sprzętu, o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt 2 Umowy w łącznej kwocie zł netto, płatna po podpisaniu przez Strony protokołu, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 2 Umowy w terminie 7 dni od dnia doręczenia faktury w wysokości zł netto za 1 sztukę bramki VoIP;
 - 4) cykliczne opłaty z tytułu udzielenia Licencji (§ 2 ust. 1 pkt 6 Umowy) w łącznej kwocie zł netto, płatnej przez Zamawiającego w częściach w ramach 12 Okresów Rozliczeniowych w wysokości, zł netto za każdy Okres Rozliczeniowy obowiązywania Umowy;
 - 5) cykliczne opłaty z tytułu Serwisu (§ 2 ust. 1 pkt 7 Umowy) w łącznej kwocie zł netto, płatne przez Zamawiającego w częściach w ramach Okresów Rozliczeniowych w wysokości zł netto za każdy Okres Rozliczeniowy obowiązywania Umowy.
4. Za okres rozliczeniowy Strony przyjmują miesiąc kalendarzowy. W przypadku rozpoczęcia albo zakończenia realizacji Przedmiotu Umowy w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie proporcjonalne do okresu, w którym Przedmiot Umowy był realizowany. Strony ustalają, że pierwszy Okres Rozliczeniowy rozpocznie się od dnia podpisania protokołu, o którym mowa w § 5 ust. 3 Umowy.
 5. Opłaty, o których mowa w ust. 3 pkt 3) i 4) płatne będą z dołu, po zakończeniu danego Okresu Rozliczeniowego.
 6. Wszelkie należności Wykonawcy będą płatne na podstawie faktur przesyłanych na adres e-mail Zamawiającego: Płatność następować będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze, w terminie wynoszącym 60 dni od dnia doręczenia prawidłowo wystawionej faktury.
 7. Za prawidłowo wystawioną fakturę uważa się fakturę, w której wynagrodzenie będzie wyliczone według cen jednostkowych brutto, chyba, że inny sposób wyliczenia wynagrodzenia jest nakazany w ogólnie obowiązujących przepisach prawa oraz zawierającą adnotację o mechanizmie podzielonej płatności, jeśli właściwe przepisy prawa wymagają takiej adnotacji.
 8. W przypadku niezastosowania przez Wykonawcę adnotacji o mechanizmie podzielonej płatności, wskutek czego zapłata przez Zamawiającego zostanie dokonana z pominięciem tego mechanizmu, Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w związku z odpowiedzialnością za rozliczenie należnego VAT.
 9. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
 10. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur bez podpisu.
 11. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy wskazany w ust. 6 powyżej jest zbieżny z rachunkiem bankowym zawartym w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług lub będzie zbieżny z rachunkiem bankowym zawartym w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług.
 12. W przypadku braku zbieżności, o której mowa w ust. 11 powyżej i dokonania przez Zamawiającego zapłaty na rachunek bankowy wskazany w ust. 6 powyżej, Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w związku z odpowiedzialnością za rozliczenie należności publicznoprawnych.
 13. Wszelkiego rodzaju dodatkowe koszty związane z realizacją Umowy będą rozliczane pod warunkiem wcześniejszego zaakceptowania ich przez Strony, na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę.

14. Z uwagi na objęcie Zamawiającego dyscypliną finansów publicznych, strony uzgadniają, że w przypadku opóźnienia w zapłacie należnego Wykonawcy wynagrodzenia, Zamawiający zapłaci Wykonawcy przysługujące mu odsetki wyłącznie na podstawie prawidłowo wystawionej noty odsetkowej doręczonej Zamawiającemu.
15. W przypadku wygaśnięcia Umowy, w tym na skutek wypowiedzenia lub jej rozwiązania lub utraty mocy obowiązującej z jakiegokolwiek innego powodu, Wykonawcy przysługiwać będzie wynagrodzenie obliczone proporcjonalnie za okres do dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub utraty mocy obowiązującej Umowy zgodnie z § 6 ust. 1 i 3 Umowy, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zachowuje prawo do całości należności z tytułu czynności, które miały charakter jednorazowy oraz z tytułu przeniesienia własności sprzętu.

§ 7.

KARY UMOWNE

1. Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w następujących przypadkach:
 - 1) zwłoki w usunięciu Awarii Niekrytycznej w terminie określonym w OWU, w kwocie 200 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
 - 2) zwłoki w usunięciu Awarii Krytycznej w terminie określonym w OWU, w kwocie 30 zł za każdą następną rozpoczętą godzinę;
 - 3) zwłoki Wykonawcy w przystąpieniu do wykonywania czynności związanych z Wdrożeniem zgodnie z Harmonogramem, w wysokości 5.000 zł;
 - 4) wypowiedzenia Umowy lub odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w wysokości 10 % kwoty, o której mowa w § 6 ust. 1 Umowy;
- przy czym łączna wysokość naliczonych i wyegzekwowanych kar umownych nie może przekroczyć kwoty 25% otrzymanego przez Wykonawcę wynagrodzenia liczonego łącznie jak w § 6 ust. 1 Umowy.
2. Wykonawca może żądać od Zamawiającego zapłaty kary umownej w następujących przypadkach:
 - 1) wypowiedzenia Umowy lub odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, w wysokości 10 % kwoty, o której mowa w § 6 ust. 1 Umowy;
 - 2) zwłoki w umożliwieniu Wykonawcy przystąpienia do wykonywania czynności związanych z Wdrożeniem zgodnie z Harmonogramem, w wysokości 5.000 zł;
 - 3) zwłoki w przystąpieniu do czynności odbioru, o których mowa w § 5 ust. 3 Umowy, w wysokości 5.000 zł;
- przy czym łączna wysokość naliczonych i wyegzekwowanych kar umownych nie może przekroczyć kwoty, o której mowa w § 6 ust. 1 Umowy.
3. Kary umowne, o których mowa powyżej nie przysługują w przypadku, gdy zwłoka wynika z okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z art. 471 Kodeksu cywilnego.
4. Kary umowne mogą zostać naliczone również po zakończeniu Umowy, jeżeli uprawnienie do ich naliczenia powstało w czasie jej trwania.
5. Odstąpienie od Umowy pozostaje bez wpływu na obowiązek zapłaty należnych kar umownych.
6. Strony zachowują prawo do dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonych kar umownych, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z Umowy i OWU.

§ 8.

TERMINY, WYPOWIEDZENIE

1. Umowa zostaje zawarta na czas wykonania czynności wynikających z Harmonogramu, z zastrzeżeniem, że okres obowiązywania Licencji oraz realizacji Serwisu wynosi 12 Okresów Rozliczeniowych od dnia podpisania protokołu, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 1 Umowy.
2. Po upływie 6 pełnych Okresów Rozliczeniowych od podpisania protokołu, Każda ze Stron uprawniona jest do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Zamawiający uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:

- 1) zwłoki Wykonawcy w usunięciu Awarii Niekrytycznej przekraczającej 7 Dni Roboczych od upływu terminu wskazanego w OWU;
- 2) zwłoki Wykonawcy w usunięciu Awarii Krytycznej przekraczającej 72 godziny od upływu terminu wskazanego w OWU;
- 3) zwłoki Wykonawcy w przystąpieniu do wykonywania czynności związanych z Wdrożeniem zgodnie z Harmonogramem;
- 4) trwałego zaniechania realizacji Serwisu przez Wykonawcę,
 - każdorazowo po uprzednim wezwaniu Wykonawcy w formie pisemnej pod rygorem nieważności do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 14 Dni Roboczych.
4. Wykonawca uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:
 - 1) opóźnienia Zamawiającego w zapłacie chociażby części wynagrodzenia należnego Wykonawcy wynoszącego co najmniej 14 dni;
 - 2) zwłoki w umożliwieniu Wykonawcy przystąpienia do wykonywania czynności związanych z Wdrożeniem zgodnie z Harmonogramem trwającej dłużej niż ... Dni Roboczych;
 - 3) zwłoki w przystąpieniu do czynności odbioru, o których mowa w § 5 ust. 3 Umowy trwającej dłużej niż ... Dni Roboczych;
 - 4) przekroczenia terminów realizacji Umowy, z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;
 - 5) pozbawienia Wykonawcy zdalnego dostępu (VPN) do serwera aplikacji oraz innych elementów infrastruktury informatycznej Zamawiającego koniecznych do zarządzania i audytu wykorzystania Systemu, jeżeli okoliczności te są zawione przez Zamawiającego;
 - 6) braku współdziałania przez Zamawiającego z Wykonawcą na warunkach i w zakresie określonym Umową lub OWU, które uniemożliwia Wykonawcy realizację jego obowiązków;
 - 7) naruszenia warunków Licencji lub korzystania z Systemu,
 - każdorazowo po uprzednim wezwaniu Zamawiającego w formie pisemnej pod rygorem nieważności do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 14 Dni Roboczych.
5. Strony uzgadniają, że wygaśnięcie mowy nie powoduje wygaśnięcia postanowień określonych w art. 10 (Poufność) oraz art. 11 (Ochrona Danych Osobowych) OWU.
6. W wypadku wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron Wykonawca zachowuje prawo do wynagrodzenia z tytułu czynności wykonanych do dnia wygaśnięcia Umowy.
7. W przypadku wygaśnięcia Umowy Zamawiający jest zobowiązany do usunięcia i zniszczenia wszystkich kopii Systemu oraz Dokumentacji Systemu oraz innych dokumentów udostępnionych Zamawiającemu w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia Umowy; Zamawiający ma obowiązek przesłania Wykonawcy protokołu zniszczenia podpisanego zgodnie z zasadami reprezentacji obowiązującymi u Zamawiającego.
8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminów, określonych w Umowie oraz OWU w przypadku zaistnienia niezawinionych przez niego okoliczności.
9. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 8 terminy określone w Umowie i OWU ulegają wydłużeniu, odpowiednio do czasu trwania wspomnianych okoliczności.
10. O zaistnieniu okoliczności, o których mowa w ust. 8, Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego w formie dokumentowej.

§ 9.

ZAWIADOMIENIA

1. O ile Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia, oświadczenia i inna korespondencja związane z niniejszą Umową dokonywane będą na adresy Stron podane poniżej:

do Zamawiającego: adres: _____ tel. _____ e-mail: _____ do rąk: _____	do Wykonawcy: adres: _____ tel. _____ e-mail: _____ do rąk: _____
---	---

2. Strony będą niezwłocznie informować się o wszelkich zmianach adresu. Do momentu prawidłowego zawiadomienia o zmianie adresu pisma wysyłane na dotychczasowy adres będą uznane za doręczone i otrzymane w zwykłym trybie.
3. Zawiadomienie będzie uznawane za prawidłowo otrzymane w chwili jego doręczenia lub w następnym Dniu Roboczym w odniesieniu do zawiadomienia przesłanego w drodze wiadomości e-mail po godz. 15.00. Zmiana danych wskazanych w ust. 1 powyżej oraz w załączniku nr 4 nie stanowi zmiany Umowy i nie może być dokonywana w formie dokumentowej.

§ 10.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, zgodnie z art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, że czynność prawna mająca na celu zmianę wierzyciela samodzielnego publicznego zakładu opieki zdrowotnej może nastąpić po wyrażeniu zgody przez podmiot tworzący. Czynność prawna dokonana bez zgody, o której mowa powyżej, jest nieważna.
2. Wykonawca gwarantuje i zobowiązuje się, że bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem bezskuteczności:
 - 1) jakiegokolwiek prawa Wykonawcy związane bezpośrednio lub pośrednio z Umową, a w tym wierzytelności Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy i związane z nimi należności uboczne (m. in. odsetki), nie zostaną przeniesione na rzecz osób trzecich;
 - 2) nie dokona jakiegokolwiek czynności prawnej lub też faktycznej, której bezpośrednim lub pośrednim skutkiem będzie zmiana wierzyciela Zamawiającego;
 - 3) nie zawrze umów przelewu, poręczenia, zastawu, hipoteki, przekazu oraz o skutku subrogacji ustawowej lub umownej;
 - 4) celem dochodzenia jakichkolwiek praw z Umowy nie udzieli upoważnienia, w tym upoważnienia inkasowego, innej firmie, w tym firmie prowadzącej pozostałą finansową działalność usługową, gdzie indziej nie sklasyfikowaną, jak i pozostałe doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania w rozumieniu m.in. przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 24 grudnia 2007r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności, tj. firmom zajmującym się działalnością windykacyjną.
3. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że złożenie oświadczenia woli obejmującego treść umowy o cechach poręczenia zobowiązania Zamawiającego, stanowi naruszenie przez Wykonawcę zakazu umownego, bez względu na skuteczność prawną składanego oświadczenia woli.
4. Wykonawca zobowiązuje się i przyjmuje do wiadomości, co następuje:
 - 1) zapłata za świadczenia wykonane zgodnie z Umową nastąpi tylko i wyłącznie przez Zamawiającego bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, i tylko w drodze przelewu na rachunek Wykonawcy;
 - 2) umorzenie długu Zamawiającego do Wykonawcy przez uregulowanie w jakiegokolwiek formie na rzecz innych podmiotów niż bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, może nastąpić wyłącznie za poprzedzającą to uregulowanie zgodą Zamawiającego wyrażoną w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności.

5. W razie naruszenia obowiązków opisanych w ust. 1-4 Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu.
6. W przypadku odmiennych postanowień pomiędzy niniejszym dokumentem Umowy a OWU zastosowanie znajdują postanowienia Umowy.
7. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w jej treści.
8. Strony zgodnie potwierdzają wzajemną realizację obowiązków informacyjnych określonych w art. 13 i 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), względem osób wskazanych w treści Umowy. Właściwe klauzule informacyjne stanowią załączniki do Umowy.
9. Strony zgodnie postanawiają, że powierzenie Wykonawcy przetwarzania danych osobowych do celów związanych z realizacją Umowy określone zostało w odrębnej umowie, której wzór stanowi załącznik do Umowy.
10. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją niniejszej Umowy, które nie zostaną rozwiązane polubownie, będą poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
11. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.
12. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
13. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.

WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW:

Poniższe załączniki stanowią integralną część Umowy:

Załącznik nr 1 - Zakres funkcjonalny oprogramowania, parametry techniczne sprzętu;

Załącznik nr 1a - Zakres podstawowej parametryzacji Systemu;

Załącznik nr 2 - Ogólne Warunki Umowy;

Załącznik nr 3 – Harmonogram;

Załącznik nr 4 - Lista osób do kontaktów;

Załącznik nr 5 - Zakres importu danych;

Załącznik nr 6 - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;

Załącznik nr 7 – Klauzula informacyjna Wykonawcy

PODPISY STRON¹

	Wykonawca		Zamawiający
Podpis _____		Podpis _____	
imię i nazwisko _____		imię i nazwisko _____	
Stanowisko _____		Stanowisko _____	

¹ Zgodnie z zasadami reprezentacji.

ZAŁĄCZNIK NR 1A DO UMOWY
ZAKRES PODSTAWOWEJ PARAMETRYZACJI SYSTEMU

W ramach podstawowej parametryzacji Systemu Wykonawca zobowiązuje się do:

1. Utworzenia kont dla użytkowników Systemu w liczbie:
 - a. Użytkownik o typie Agent: do 12 kont;
 - b. Użytkownik typie Kierownik: do 3 kont;
 - c. Użytkownik o typie Administrator: do 3 kont;
2. Konfiguracji kolejek, przypisania użytkowników do kolejek;
3. Konfiguracji ścieżek połączeń przychodzących i wychodzących;
4. Nagrania komunikatu głosowego według wzoru wybranego przez Zamawiającego w dokumencie wdrożeniowym;
5. Jednorazowej konfiguracji konstrukcji komunikatu głosowego / godzin pracy / drzewa IVR zgodnie z dokumentem wdrożeniowym wypełnionym przez Zamawiającego;
6. Ustawienia aliasu (nazwy nadawcy wiadomości) oraz szablonu wiadomości SMS;
7. Importu bazy danych pacjentów do Systemu wyeksportowanych z systemu HIS przez Zamawiającego, na każdorazowy wniosek Zamawiającego.

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO UMOWY
HARMONOGRAM REALIZACJI

Etap	Opis	TERMIN	Odpowiedzialność
1.	Etap 1 PRACE PRZYGOTOWAWCZE I SZKOLENIE UŻYTKOWNIKÓW W TYM :	Do 1 miesiąca od daty podpisania Umowy	
1.a	<ul style="list-style-type: none"> - Przygotowanie listy osób do szkolenia z Komunikacji z pacjentem - Przydział personelu do poszczególnych grup szkoleniowych - Wybór użytkowników systemu - osób (imiona nazwiska): Agentów (rejestratorki) call center, Kierownika/ów call center, Administratora/ów systemu call center - Przygotowanie treści komunikatów głosowych - Wybór głównego numeru kontaktowego do call center - Wybór listy telefonów podlegających przełączeniu do call center - Udostępnienie IP dla serwera Zamawiającego - Udostępnienie VPN dla Wykonawcy - Udostępnienie infrastruktury telefonicznej w celu podłączenia Oprogramowania do centrali telefonicznej Zamawiającego z użyciem SIP Trunk - Udostępnienie testowego numeru telefonicznego - Montaż/podłączenie dostarczonego do siedziby Zamawiającego wyposażenia hardware 	1-2 tydzień	Zamawiający
1.b	<ul style="list-style-type: none"> - Dostarczenie projektu Regulaminu Call Center - Nagranie przez lektora komunikatu głosowego - Wystawienie Zamawiającemu łącza VPN na potrzeby podłączenia do dedykowanej infrastruktury serwerowej - Konfiguracja bramki SMS w przypadku, gdy punkty SMS stanowią przedmiot Umowy - Instalacja Systemu 		Wykonawca
1.c	<ul style="list-style-type: none"> - Wypełnienie i przekazanie dokumentacji wdrożeniowej przesłanej przez Wykonawcę - Zebranie w postaci elektronicznej wszelkich niezbędnych dokumentów dla Agenta (rejestratorki) celem umieszczenia ich w zasobach systemu po udostępnieniu systemu dla użytkowników - Udostępnienie infrastruktury sieciowej oraz telekomunikacyjnej - Przygotowanie eksportu bazy danych pacjentów z systemu HIS celem zaimportowania jej przez Wykonawcę do Systemu - Wybór aliasu (nazwy nadawcy wiadomości) oraz szablonu wiadomości SMS 	1-2 tydzień	Zamawiający
1.d	<ul style="list-style-type: none"> - Dostarczenie Zamawiającemu dokumentacji wdrożeniowej celem wypełnienia i przekazania Wykonawcy - Zaawansowane szkolenie z Komunikacji z pacjentem 		Wykonawca
1.e	<ul style="list-style-type: none"> - Wstępna konfiguracja Systemu - Konfiguracja IVR / komunikatów głosowych 	3-4 tydzień	Wykonawca
	Zakończenie Etapu 1		

Etap	Opis	TERMIN	Odpowiedzialność
------	------	--------	------------------

2.	Etap 2 PRACE KONFIGURACYJNE I URUCHOMIENIE SYSTEMU W TYM:	Do 2 miesięcy od daty podpisania Umowy	
2.a	- Dokonanie przekierowań wybranych numerów telefonów z centrali telefonicznej do systemu call center	5-6 tygodni	Zamawiający
2.b	- Dostarczenie słuchawek call center, o ile stanowią przedmiot Umowy - Uruchomienie Systemu (test) - Szkolenie systemowe dla Agentów call center (rejestratorek) - Szkolenie systemowe dla Kierownika/ów call center - Szkolenie systemowe dla Administratora/ów systemu call center - Uruchomienie produkcyjne Systemu - Nadzór nad funkcjonowaniem Systemu	7-8 tygodni	Wykonawca
	Zakończenie Etapu 2		

ZAŁĄCZNIK NR 4 DO UMOWY
LISTA OSÓB UPRAWNIONYCH DO KONTAKTU

1. Lista osób uprawnionych do komunikacji po stronie Zamawiającego:

Lp.	Imię i nazwisko	Stanowisko służbowe	e-mail	Telefon
1.				
2.				
3.				

2. Lista osób uprawnionych do komunikacji po stronie Wykonawcy:

Lp.	Imię i nazwisko	Stanowisko służbowe	e-mail	Telefon
1.				
2.				
3.				

3. Kierownik projektu i osoba upoważniona do odbioru po stronie Zamawiającego:
Imię i nazwisko, stanowisko służbowe, e-mail

4. Kierownik projektu i osoba upoważniona do odbioru po stronie Wykonawcy:
Imię i nazwisko, stanowisko służbowe, e-mail

.....

ZAŁĄCZNIK NR 5 DO UMOWY

ZAKRES IMPORTU DANYCH KONTAKTOWYCH DO SYSTEMU Z SYSTEMEM KLASY HIS ZAMAWIAJĄCEGO

Import:

Celem importu danych kontaktowych pacjentów do Systemu wyeksportowanych z systemu HIS przez Zamawiającego jest automatyczna identyfikacja pacjenta podczas rozmowy telefonicznej. W tym celu w systemie powinny się znaleźć dane kontaktowe pacjentów. Update tablicy pacjentów odbywać się będzie zgodnie z potrzebami Zamawiającego.

Pacjenci (tablica)

- Imię
- Nazwisko
- PESEL
- Telefon komórkowy
- Telefon stacjonarny
- Identyfikator HIS pacjenta (identyfikator pacjenta w szpitalnym systemie medycznym)
- Numer dokumentu obcokrajowca
- E-mail
- Notatka

STRUKTURA WYEKSPORTOWANEGO PLIKU:

1. Kolejność pól rekordów w bazie danych pacjentów, którą należy uwzględnić w zbiorze tekstowym lub CSV celem importu do Systemu:
Imię; Nazwisko; PESEL; telefon komórkowy; telefon stacjonarny; adres e-mail; ID HIS; pole notatki; nr dokumentu obcokrajowca
2. Jeśli jakieś pole nie jest wzięte pod uwagę w szpitalnym systemie informatycznym – HIS, należy pominąć kolumny.
3. Wymagana filtracja zawartości bazy danych pod kątem występowania separatora ‘;’, tak by nie występował on w wyeksportowanych danych. Jeżeli średnik jest częstym oraz istotnym znakiem, na przykład w polu notatki, Zamawiający powinien użyć innego znaku jako separatora, a także przefiltrować zawartości pól pod kątem występowania tego znaku.
4. Wymagane kodowanie pliku z eksportem bazy pacjentów: ANSI lub UTF-8.

ZAŁĄCZNIK NR 6 DO UMOWY
UMOWA O POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH²

² Według wzoru obowiązującego u Zamawiającego.