

UMOWA NR _____

NA WDROŻENIE OPROGRAMOWANIA CALLCENTER

zwana dalej „Umową”, zawarta w dniu _____ r. w _____ pomiędzy:

[dane Zamawiającego] reprezentowanym przez:

zwanym dalej „Zamawiającym”

a

[dane Wykonawcy] reprezentowanym przez:

zwana dalej „Wykonawcą”,

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

§ 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 ___ osób personelu Zamawiającego oraz dostawa ___ sztuk materiałów szkoleniowych;
 - 4) przeniesienie własności sprzętu wskazanego w § 3 ust. 2 Umowy
 - 5) udzielenie czasowej Licencji na korzystanie z Systemu w zakresie określonym w art. 8 OWU na czas _____ Okresów Rozliczeniowych;
 - 6) świadczenie usług serwisowych (Serwisu) obejmujących wsparcie techniczne i usługi gwarancyjne w zakresie Systemu.
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. 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;
 - 6) parametryzacji Systemu (niestanowiącej jego Modyfikacji) oraz udzielenia Zamawiającemu wsparcia przy testowaniu Systemu zgodnie z listą funkcji określoną w załączniku nr 1 do Umowy;
 - 7) organizacji i przeprowadzenia nie więcej niż ____ 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.
2. Z chwilą podpisania stosownego protokołu Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność ____ sztuk słuchawek [.....] wraz z ____ sztukami], za cenę określoną poniżej w Umowie.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. W razie konieczności wykonania przez Wykonawcę prac wykraczających poza zakres niniejszej 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 Obowiązywania Umowy aktualizacje Systemu, obejmujące wyłącznie poprawę jego funkcjonalności, wchodzą 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 niniejszej Umowie na czas ___ 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 się 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 niniejszej 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 stosownym protokołem, 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 stosownym protokołem, który jest podstawą do wystawienia właściwej faktury z tytułu przeniesienia własności.
4. Z chwilą podpisania protokołów Strony zgodnie potwierdzają prawidłową realizację czynności przez Wykonawcę.

§ 6. WYNAGRODZENIE

1. Z tytułu niniejszej Umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w łącznej wysokości złotych netto (słownie:), 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 pkt 1 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. 2 Umowy w łącznej kwocie _____ zł netto, płatna po podpisaniu przez Strony protokołu, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 2 Umowy, w wysokości _____ zł netto za 1 sztukę słuchawek oraz _____ zł netto za 1 sztukę adaptera przyłączeniowego;

- 3) cykliczne opłaty z tytułu udzielenia Licencji (§ 2 ust. 1 pkt 5 Umowy) w łącznej kwocie _____ zł netto, płatnej przez Zamawiającego w częściach, w ramach Okresów Rozliczeniowych w wysokości _____ zł netto za każdy Okres Rozliczeniowy obowiązywania Umowy;
 - 4) cykliczne opłaty z tytułu Serwisu (§ 2 ust. 1 pkt 6 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. Opłaty, o których mowa w ust. 3 pkt 3) i 4) płatne będą z dołu, po zakończeniu danego Okresu Rozliczeniowego.
 5. Strony ustalają, że pierwszy Okres Rozliczeniowy rozpocznie się od dnia podpisania protokołu, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 1 Umowy.
 6. Wszelkie należności Wykonawcy będą płatne na podstawie faktur VAT przesyłanych na adres e-mail Zamawiającego: Płatność następować będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie wynoszącym 30 dni od dnia doręczenia faktury.
 7. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
 8. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur bez podpisu.
 9. Wszelkiego rodzaju dodatkowe koszty związane z realizacją niniejszej Umowy będą rozliczane pod warunkiem wcześniejszego zaakceptowania ich przez Strony, na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę.
 10. Wykonawca oświadcza, że rachunek, o którym mowa w ust. 6 jest rachunkiem znajdującym się w elektronicznym wykazie podmiotów prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, o którym mowa art. 96b Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług o podatku od towarów i usług.
 11. W przypadku rozwiązania niniejszej Umowy, w tym na skutek wypowiedzenia lub jej wygaśnięcia 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 następny, pełny dzień;
 - 2) zwłoki w usunięciu Awarii Krytycznej w terminie określonym w OWU, w kwocie 30 zł za każdą następną 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, z zastrzeżeniem zachowania uprawnień do wypowiedzenia wynikających z Umowy, 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, z zastrzeżeniem zachowania uprawnień do wypowiedzenia wynikających z Umowy, 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 lub inne naruszenie wynika z okoliczności, za które Strona 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 Okresów Rozliczeniowych od dnia podpisania protokołu, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 1 Umowy.
2. Po upływie pełnych okresów rozliczeniowych od podpisania protokołu, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 1 Umowy 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;
 - 3) zwłoki w przystąpieniu do czynności odbioru, o których mowa w § 5 ust. 3 Umowy;
 - 4) przekroczenia terminów realizacji Umowy, z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;
 - 5) pozbawienia lub utrudniania 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 lub znacząco utrudnia 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 odstąpienie, wypowiedzenie lub wygaśnięcie Umowy 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 rozwiązania lub 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 rozwiązania albo 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 niezawinionych przez niego okoliczności.
9. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa wyżej terminy określone w Umowie i OWU ulegają wydłużeniu, odpowiednio do czasu trwania wspomnianych okoliczności.
10. O zaistnieniu okoliczności, o których mowa w ust. 9, 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. Przeniesienie wierzytelności przez którąkolwiek ze Stron na inny podmiot w sposób określony w art. 509 do 518 Kodeksu cywilnego a wynikających z niniejszej Umowy, wymaga pisemnej zgody drugiej Strony, pod rygorem nieważności takiej czynności oraz w przypadku szpitala publicznego - zgody podmiotu tworzącego w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.
2. W przypadku odmiennych postanowień pomiędzy niniejszym dokumentem Umowy a OWU znaczenie rozstrzygające mają postanowienia Umowy.
3. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w jej treści.
4. 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.
5. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją niniejszej Umowy, które nie zostaną rozwiązane polubownie, będą rozstrzygane zgodnie z ogólnymi przepisami dotyczącymi właściwości miejscowej sądu.
6. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.
7. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
8. 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;

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.	<p>Etap 1</p> <p>PRACE PRZYGOTOWAWCZE I SZKOLENIE UŻYTKOWNIKÓW W TYM :</p>	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 - Konfiguracja VPN - 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 (serwer wirtualny) oraz 	1-2 tydzień	Zamawiający

	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.d	Dostarczenie Zamawiającemu dokumentacji wdrożeniowej celem wypełnienia i przekazania Wykonawcy - Zaawansowane szkolenie z Komunikacji z pacjentem		Wykonawca
1.e	- 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 tydzień	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 tydzień	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 POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH²

² Według wzoru obowiązującego u Zamawiającego.

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY

OGÓLNE WARUNKI UMOWY DOTYCZĄCE WDROŻENIA OPROGRAMOWANIA CALLCENTER

Spis treści:

1. Definicje wybranych pojęć
2. Postanowienia ogólne
3. Zasady współpracy
4. Zarządzanie projektem
5. Procedura odbioru
6. Wynagrodzenie
7. Zakres szkoleń
8. Warunki licencji na korzystanie z oprogramowania Callcenter
9. Warunki serwisu gwarancyjnego
10. Poufność
11. Ochrona danych osobowych
12. Odpowiedzialność Wykonawcy
13. Okres obowiązywania Umowy i rozwiązanie
14. Postanowienia końcowe

ARTYKUŁ 1. DEFINICJE WYBRANYCH POJĘĆ:

- 1) Awaria – sytuacja, w której System nie funkcjonuje lub funkcjonuje błędnie, tj. w sposób niezgodny z Dokumentami Systemu;
- 2) Awaria Krytyczna – rodzaj Awarii, która całkowicie uniemożliwia korzystanie z Systemu (System nie funkcjonuje lub funkcjonuje błędnie, niezgodnie z Dokumentami Systemu);
- 3) Awaria Niekrytyczna – rodzaj Awarii, które utrudnia korzystanie z Systemu, ale pozwala na korzystanie z niego w podstawowym zakresie w jakim jest wykorzystywany;
- 4) Czas Naprawy – okres od momentu przyjęcia zgłoszenia Awarii w systemie helpdesk.ironteam.pl przez Wykonawcę oraz nadania statusu „Nowe” do momentu naprawy lub usunięcia Awarii;

- 5) Czas Reakcji – okres od momentu prawidłowego zgłoszenia Awarii w systemie helpdesk.ironteam.pl do momentu rozpoczęcia przez Wykonawcę prac zmierzających do Naprawy, związanych z tym zgłoszeniem; Zgłoszenie zostanie automatycznie potwierdzone poprzez nadanie statusu „Otwarte”;
- 6) Dokumenty Systemu – dokumentacja zawierająca opis Systemu, w tym istotne informacje dotyczące konfiguracji, funkcjonalności i zasad działania Systemu (instrukcje użytkownika), dostarczona lub udostępniona Zamawiającemu przez Wykonawcę na poziomie użytkownika końcowego w formie pliku PDF;
- 7) Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku od godz. 8:00 do godz. 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 8) Harmonogram – zakładane ramy czasowe dla realizacji przedmiotu Umowy, zawierający również konfigurację początkową Systemu; Harmonogram stanowi załącznik nr 3 do Umowy;
- 9) Licencja – licencja na System udzielona w zakresie i na warunkach Umowy oraz art. 8 OWU;
- 10) Modyfikacja – zmiana funkcjonalności w Systemie w stosunku do opisu zawartego w Dokumentach Systemu;
- 11) Naprawa – usunięcie Awarii w sposób umożliwiający funkcjonowanie Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem;
- 12) Okres Obowiązania Umowy – okres od dnia zawarcia Umowy do jej wygaśnięcia lub wcześniejszego rozwiązania;
- 13) Okres Rozliczeniowy – okres na potrzeby rozliczeń cyklicznych związanych z udzieloną Licencją i Serwisem, rozpoczynający się od dnia podpisania Protokołu Odbioru obejmującego Wdrożenie; Okres Rozliczeniowy obejmuje 30 lub 31 kolejno następujących po sobie dni (w zależności od danego miesiąca kalendarzowego), przy czym koniec Okresu Rozliczeniowego przypada zawsze na
- 2
- dzień w miesiącu, który odpowiada dniu podpisania Protokołu Odbioru obejmującego Wdrożenie (np. w przypadku podpisania Protokołu Odbioru w dniu 5 stycznia koniec danego Okresu Rozliczeniowego przypada odpowiednio na dzień 5 lutego, 5 marca itd.); Jeśli w danym miesiącu

obowiązania Umowy nie będzie występował dzień odpowiadający dniu podpisania Protokołu Odbioru, wówczas faktura za ten okres rozliczeniowy będzie wystawiana ostatniego dnia tego miesiąca, bez uwzględniania proporcjonalności;

14) OWU – niniejsze Ogólne Warunki Umowy;

15) Poprawka – Modyfikacja programistyczna lub inne udokumentowane działanie usuwające skutecznie błąd w środowisku, w którym występował;

16) Protokół Odbioru – dokument potwierdzający realizację jednorazowych czynności przez Wykonawcę np. Wdrożenie lub odbiór sprzętu;

17) Serwis – oznacza świadczenie usług w zakresie Napraw Systemu zgłoszonych przez Zamawiającego;

Szczegółowy zakres usług i warunki świadczenia usług składających się na Serwis zawarty jest w art. 9 OWU;

18) Strony – łącznie Wykonawca i Zamawiający, każdy z ww. podmiotów zwany z osobna jest „Stroną”;

19) System – oprogramowanie Callcenter, którego funkcje opisane są w załączniku nr 1 do Umowy, a konfiguracja początkowa opisana jest w załączniku nr 1a do Umowy; autorskie prawa majątkowe do Systemu przysługują Wykonawcy w pełnym zakresie, bez jakichkolwiek ograniczeń na rzecz osób trzecich;

20) Umowa – zawarta przez Strony Umowa wraz ze wszystkimi aneksami i załącznikami do Umowy;

21) Usterka – uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu, niewpływające na funkcjonalność i wydajność systemu, ale niezgodne ze stanem określonym w Umowie;

22) Użytkownik – osoba fizyczna, która została uprawniona do używania systemu w ramach wykonywania obowiązków służbowych;

23) Wada - stan, w którym System nie odpowiada opisowi zawartemu Umowie w szczególności w Załączniku nr 1 do Umowy;

24) Wdrożenie - wdrożenie zdalne Systemu wraz ze zdalną konfiguracją stanowisk PC Użytkowników oraz przeprowadzeniem szkoleń w formie zdalnej;

25) Wiadomość SMS – wiadomość SMS wysyłana na numery komórkowe polskich operatorów GSM,

nadana z wybranej i zaakceptowanej przez Zamawiającego nazwy nadawcy (maksymalnie 11 znaków); Długość wiadomości SMS – liczba znaków dla jednoczęściowej wiadomości SMS:

a) bez znaków specjalnych: maksymalnie 160 znaków;

b) ze znakami specjalnymi: maksymalnie 70 znaków;

26) Zgłoszenie Serwisowe/Zgłoszenie – zgłoszenie przez Zamawiającego informacji o zapotrzebowaniu

na Naprawę z opisem występującego problemu za pomocą systemu helpdesk.ironteam.pl;

27) Znaki specjalne - znaki niezawarte w poniższej liście:

@£\$¥èéùìòÇØÅå_{}\[~]|/ÆæßÉ!"#¤%&'()*+,-./:;<=>?

0123456789 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ÄÖÑÛŞç a-zäöñüà oraz "Spacja" i „Enter”.

Znaki ^ { } [] ~ \ | oraz „Enter”

- liczone są jak 2 znaki.

ARTYKUŁ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. O ile Strony nie postanowią zgodnie inaczej, Umowa pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym jest zawarta na podstawie niniejszych OWU, co oznacza, że określają one prawa i obowiązki Stron.

2. W przypadku zawarcia przez Strony Umowy, która będzie obejmować postanowienia sprzeczne z postanowieniami OWU, stosuje się - w zakresie objętym taką kolizją - postanowienia Umowy.

W pozostałym zakresie OWU nadal wiążą Strony.

3

3. O ile Strony zgodnie nie postanowiły inaczej, Wykonawca nie realizuje żadnych innych usług na rzecz Zamawiającego, niż opisane w Umowie i OWU.

ARTYKUŁ 3. ZASADY WSPÓŁPRACY

1. W ramach Umowy Strony zobowiązują się do:

1) współdziałania w celu należytego i terminowego wykonania Umowy i OWU;

2) przygotowania szczegółowego Harmonogramu w terminie nie dłuższym niż 7 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy.

2. Zamawiający zobowiązuje się do:

- 1) wyznaczenia i zapewnienia zespołu osób przygotowanych merytorycznie do współpracy z pracownikami Wykonawcy w zakresie niezbędnym do prawidłowego i terminowego wykonania przez nich Umowy, zgodnie z Harmonogramem;
- 2) zapewnienia Wykonawcy zdalnego dostępu (VPN) do serwera aplikacji oraz innych elementów infrastruktury informatycznej Zamawiającego (WAN / LAN) oraz zasilania elektrycznego, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania przez Wykonawcę przedmiotu Umowy;
- 3) zapewnienia wszelkich danych (tj. adresu IP serwera wirtualnego w infrastrukturze sieciowej Zamawiającego, nazw producenta i modelu centrali telefonicznej) niezbędnych do uzyskania pełnej funkcjonalności Systemu, w szczególności w przypadku konieczności dokonania importu danych z systemów informatycznych Zamawiającego do Systemu opisanych w załączniku nr 5 do Umowy;
- 4) korzystania z poszczególnych funkcji Systemu zgodnie z rekomendacjami Wykonawcy, w szczególności w zakresie liczby koniecznych Użytkowników;
- 5) weryfikacji i przystąpienia do odbioru wykonanych czynności zgodnie z przyjętymi ustaleniami Stron i zgodnie z art. 5 OWU;
- 6) terminowej zapłaty wynagrodzenia zgodnie z Umową;
- 7) zapewnienia pomieszczeń oraz wskazania i zapewnienia miejsca szkoleń, a także udziału Zamawiającego w przygotowaniu list uczestników grup szkoleniowych, i w samych szkoleniach;
- 8) zapewnienia podłączenia Systemu z centralą telefoniczną Zamawiającego poprzez SIP Trunk lub poprzez udostępnienie nie mniej niż 16 portów analogowych na centrali telefonicznej Zamawiającego;
- 9) zapewnienia środowiska serwerowego (na potrzeby instalacji Systemu), spełniających następujące wymagania:
 - a) 8 GB RAM,
 - b) 6-8 rdzeni CPU,

c) 100GB SSD + 1TB HDD przestrzeni dyskowej.

10) zapewnienia swobodnej komunikacji hosta z serwerem (brak blokowania portów przez programy antywirusowe i firewall'a oraz odpowiednie reguły dla sieci VLAN);

11) do nieinstalowania dodatkowego oprogramowania bez zgody Wykonawcy;

12) zachowania w poufności wszelkich danych, w tym danych osobowych i danych stanowiących tajemnicę Wykonawcy, uzyskanych w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, zgodnie z zasadami określonymi w OWU;

13) terminowego przystąpienia do czynności związanych z Wdrożeniem i podpisaniem Protokołów Odbioru przewidzianych w Umowie;

14) niezwłocznego przekazania Wykonawcy wszelkich niezbędnych danych oraz informacji koniecznych do realizacji Umowy oraz do zapewnienia należytego współdziałania, o ile będzie to konieczne.

3. Niezależnie od obowiązków wskazanych w Umowie Wykonawca zobowiązuje się do:

1) zgłoszenia gotowości do odbioru Systemu zgodnie z przewidzianą procedurą odbioru, określoną w art. 5 OWU;

4

2) zwracania się do Zamawiającego o udostępnianie lokali, sprzętu lub innych elementów infrastruktury Zamawiającego, potrzebnych do realizacji Umowy, o ile to będzie konieczne;

3) zachowania poufności wszelkich danych, w tym danych osobowych i danych stanowiących tajemnicę Zamawiającego, uzyskanych w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, zgodnie z zasadami określonymi w OWU;

4) wykonywania powierzonych mu czynności zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Umowy i OWU.

4. W związku z przeniesieniem na podstawie Umowy własności sprzętu w postaci słuchawek Wykonawca prześle wszelką dokumentację uzyskaną od producenta wraz z informacją o udzielonej gwarancji. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady rzeczy, a wszelkie roszczenia powinny być kierowane do producenta/gwaranta.

ARTYKUŁ 4. ZARZĄDZANIE PROJEKTEM

1. Strony wyznaczają kierowników projektu po stronie Zamawiającego i po stronie Wykonawcy, upoważnionych do bieżącego nadzoru nad realizacją Umowy, dokonywania wiążących ustaleń dotyczących jej realizacji, rozstrzygania kwestii spornych i dokonywania innych ustaleń przewidzianych Umową.

2. Komunikacja w zakresie zadań do realizowania i zasięgania informacji będzie się odbywała wyłącznie za pośrednictwem osób uprawnionych do kontaktów, wymienionych w załączniku do Umowy.

3. Do kompetencji kierowników projektu należy:

- 1) definiowanie i organizowanie zasobów ludzkich i rzeczowych;
- 2) zarządzanie Wdrożeniem;
- 3) identyfikowanie oraz kontrola wszelkich zagrożeń dla Wdrożenia;
- 4) udział w odbiorach prac oraz ich przedstawianie do zatwierdzenia;
- 5) nadzór nad dotrzymywaniem Harmonogramu;
- 6) współpraca z kierownikiem projektu drugiej Strony;
- 7) niezwłoczne informowanie kierownika projektu drugiej Strony o zagrożeniach w realizacji Umowy.

ARTYKUŁ 5. PROCEDURA ODBIORU

1. Zamawiający zobowiązany jest do przystąpienia do odbioru czynności określonych w Umowie w terminie 5 Dni Roboczych od dnia następującego po dniu zgłoszenia gotowości przez Wykonawcę.

2. Odbiory, o których mowa w ust. 1 dokumentuje stosowny Protokół Odbioru podpisany przez Strony.

Wzory poszczególnych Protokołów Odbioru określone są w ust. 5 i 6 poniżej.

3. W przypadku stwierdzenia Wad lub Awarii Systemu Zamawiający może odmówić podpisania Protokołu Odbioru i zgłosić zastrzeżenia, a Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia tych Wad lub Awarii w terminie uzgodnionym przez Strony, nie krótszym jednak niż 7 Dni Roboczych liczonych od dnia ich zgłoszenia.

4. W przypadku nieprzystąpienia przez Zamawiającego do odbioru w terminie, o którym mowa w ust.

1 powyżej, Wykonawca wezwie Zamawiającego ponownie do przystąpienia do odbioru, wyznaczając mu dodatkowy termin 5 Dni Roboczych, a po jego bezskutecznym upływie będzie uprawniony do dokonania odbioru samodzielnie i jednostronnego podpisania Protokołu Odbioru. Tak podpisany Protokół Odbioru będzie stanowił skuteczne potwierdzenie wykonania czynności przez Wykonawcę w terminach ustalonych przez Strony.

5. Wzór Protokołu Odbioru/rozbieżności:

Protokół Odbioru/rozbieżności* wykonania usługi

* - niewłaściwe skreślić

5

Zamawiający: _____

Wykonawca: _____

Umowa nr _____ z dnia _____

Przedmiot zamówienia: Wdrożenie oprogramowania Callcenter w wersji _____
do

obsługi call center w siedzibie Zamawiającego.

1. Niniejszym Zamawiający potwierdza/nie potwierdza* należyłą realizację i przygotowanie zamówienia, dotyczącego przedmiotu zamówienia zgodnie z poniższą specyfikacją:

2. Data odbioru** : _____ r.

3. Miejsce odbioru: _____

4. Uwagi (zastrzeżenia w przypadku rozbieżności):

Niniejszy protokół jest podstawą do wystawienia faktury.

Protokół został sporządzony w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

** - w przypadku braku uzupełnienia daty odbioru przez Zamawiającego i podpisania protokołu podpisem elektronicznym – datą odbioru będzie data złożenia podpisu przez Zamawiającego.

Wykonawca Zamawiający

Podpis _____ Podpis _____

imię i nazwisko _____ imię i nazwisko _____

stanowisko _____ stanowisko _____

6. Wzór Protokołu Odbioru sprzętu

PROTOKÓŁ ODBIORU

Zamawiający: _____

Umowa nr _____ z dnia _____ r.

Wykonawca:

Projekt:

Lp. Sprzęt: Liczba: Numer seryjny S/N:

1.

2.

Niniejszym Zamawiający potwierdza odbiór ww. sprzętu w dniu*

Niniejszy protokół jest podstawą do wystawienia faktury.

6

Protokół został sporządzony w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

* - w przypadku braku uzupełnienia daty odbioru sprzętu przez Zamawiającego i podpisania protokołu

podpisem elektronicznym – datą odbioru będzie data złożenia podpisu przez Zamawiającego.

Wykonawca Zamawiający

Podpis _____ Podpis _____

imię i nazwisko _____ imię i nazwisko _____

stanowisko _____ stanowisko _____

ARTYKUŁ 6. WYNAGRODZENIE

1. O ile Strony wyraźnie nie postanowią inaczej, wszystkie świadczenia realizowane przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego na podstawie Umowy i OWU są odpłatne.

2. Nie przewiduje się odrębnych kosztów obejmujących m. in. koszty podróży, zakwaterowania,

związanych z wykonaniem Umowy, chyba że Strony postanowią inaczej lub z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego wydłużeniu ulegnie okres Wdrożenia Systemu przewidziany w Harmonogramie.

3. Faktury z tytułu udzielenia Licencji oraz Serwisu będą wystawiane przez Wykonawcę raz w miesiącu

w ramach ustalonych Okresów Rozliczeniowych.

4. Faktury z tytułu:

1) przeniesienia własności sprzętu tj. słuchawek

2) czynności związanych z Wdrożeniem, wykonaniem importu bazy danych pacjentów oraz organizacją i przeprowadzeniem wirtualnego szkolenia z zakresu komunikacji z pacjentem

- będą wystawione przez Wykonawcę w terminie 7 dni od daty po podpisaniu stosownych Protokołów Odbioru. Faktury te będą płatne jednorazowo, z zastrzeżeniem, że za pisemną zgodą Wykonawcy wynagrodzenie może zostać rozłożone na raty lub części.

5. Zamawiający winien uiszczać należności Wykonawcy w terminach uzgodnionych w Umowie. Jeżeli Strony nie postanowiły zgodnie inaczej, wynagrodzenie należy uiścić w terminie podanym na fakturze VAT wystawionej przez Wykonawcę.

6. Wynagrodzenie Wykonawcy podane jest w kwotach netto i zostanie powiększone o stawkę podatku

VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.

7. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w płatności chociażby części wynagrodzenia, Wykonawca uprawniony jest do wstrzymania się od realizacji swoich świadczeń na rzecz Zamawiającego bez uprzedniej konieczności wezwania do zapłaty.

8. Strony oświadczają, że akceptują wystawianie i odbiór faktur drogą elektroniczną, zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług na swoje dane kontaktowe podane w treści Umowy lub przekazane w inny sposób określony w Umowie lub OWU.

ARTYKUŁ 7. ZAKRES SZKOLEŃ

1. Szkolenia, o których mowa poniżej będą realizowane przez Wykonawcę za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

2. Zaawansowane szkolenie personelu medycznego z zakresu komunikacji z pacjentem zostanie przeprowadzone dla osób w liczbie określonej w Umowie, w ten sposób że:

1) szkolenie przeprowadzone będzie w oparciu o wykłady oraz inne metody szkoleniowe, w formie pracy w grupach, case study, brainstorming, analizy materiałów audiowizualnych;

2) program szkoleniowy będzie uwzględniał:

7

a) obszar barier komunikacyjnych wynikających z zakłóceń językowych oraz nawyków i postaw personelu medycznego,

b) potrzeby i oczekiwania pacjenta w kontakcie z placówką medyczną,

c) prowadzenie rozmów w sytuacjach konfliktowych z pacjentami,

d) sposoby kontrolowania przebiegu rozmowy z pacjentem,

e) techniki asertywnej postawy w rozmowach z pacjentami,

f) segmentację pacjentów z uwzględnieniem typów osobowości,

g) segmentację pacjentów, w tym trudnego pacjenta, wzorowego pacjenta oraz niezadowolonego pacjenta,

h) ścieżkę pacjenta w placówce medycznej – cykl doświadczeń pacjenta uwzględniający kontakt telefoniczny, pierwszą wizytę, proces leczenia,

i) podstawowe aspekty pracy głosem,

j) elementy profesjonalnej obsługi klientów/pacjentów,

k) zasady rozmowy z następującymi typami pacjentów: a. sangwinik, b. melancholik, c. flegmatyk, d. choleryk, e. agresywny pacjent, f. niezadowolony pacjent, g.

rozemocjonowany pacjent,

l) schematy rozmów wraz z ich analizą (min. 7 różnych rozmów uwzględniających różne typy pacjentów),

m) wspomagające przykładowe zwroty w sytuacji przekazywania złych wiadomości.

3. Każdy uczestnik szkolenia z zakresu komunikacji z pacjentem otrzyma materiały szkoleniowe w formie papierowej. Instrukcje obsługi systemu zostaną dostarczone wyznaczonym użytkownikom

drogą elektroniczną w formie pliku pdf.

4. Szkolenia z obsługi Systemu podzielone są na trzy obszary: szkolenie dla rejestratorek telefonicznych, kierownika oraz administratora. Szkolenie dla kierownika i rejestratorów obejmuje wszystkie funkcje wymienione w Załączniku nr 1 do Umowy.

5. Szkolenie dla administratora obejmuje następujące zagadnienia:

1) Dodawanie nowych użytkowników:

a) Tworzenie kont agentów,

b) Dodawanie kont SIP,

c) Przypisywanie agentów do kolejek,

d) Dodawanie rejestratorek telefonicznych do grupy aktywnych użytkowników,

e) Zmiana grupy zarządzanej przez Kierownika;

2) Zarządzanie przekierowaniami:

a) Tworzenie kolejek;

3) Podstawową konfigurację systemu:

a) Zapowiedzi,

b) Ustawianie godzin pracy,

c) Tworzenie kont użytkowników,

d) Edycja kont użytkowników,

e) Tworzenie formularzy.

6. Zamawiający jest uprawniony do wykorzystywania udostępnionych materiałów jedynie na potrzeby realizacji Umowy. Jednocześnie Zamawiający nie jest uprawniony do kopiowania, dalszego udostępniania i dokonywania innych podobnych czynności z wykorzystaniem materiałów szkoleniowych Wykonawcy na inne potrzeby niż określone w Umowie i OWU.

7. W celu uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie potwierdzają, że Wykonawca zachowuje całość praw autorskich do udostępnionych Zamawiającemu materiałów szkoleniowych.

ARTYKUŁ 8. WARUNKI LICENCJI NA KORZYSTANIE SYSTEMU

1. Wykonawca oświadcza, że:

1) przysługują mu autorskie prawa majątkowe do Systemu oraz innych utworów udostępnionych Zamawiającemu, w pełnym zakresie i bez jakichkolwiek ograniczeń na rzecz osób trzecich, w tym do kodów źródłowych;

2) System jest wolny od wad prawnych i fizycznych i jest zgodny z zaleceniami, normami i wymaganiami techniczno-eksploatacyjnymi obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej i nieprzełożnej Licencji, bez prawa do udzielania dalszych licencji, na korzystanie z Systemu i jego poszczególnych elementów w postaci programów komputerowych, z ograniczeniem do liczby dostępów określonej w Umowie. Wszelkie prawa z Licencji, które nie zostały wyraźnie udzielone Zamawiającemu na podstawie Umowy i OWU są zastrzeżone dla Wykonawcy.

3. Licencja jest udzielana na czas określony w Umowie i obejmuje System w wersji ustalonej w jej treści.

4. Udzielenie Licencji następuje z chwilą podpisania właściwego protokołu i pod warunkiem dokonania terminowej zapłaty należności Wykonawcy.

5. Licencja obejmuje uprawnienie Zamawiającego do:

1) wprowadzania Systemu na określoną w Umowie liczbę stanowisk komputerowych;

2) korzystanie z Systemu wyłącznie w zakresie określonym w Umowie i OWU oraz na potrzeby działalności prowadzonej przez Zamawiającego;

3) swobodnego administrowania Systemem, jego konfigurowania, strojenia, parametryzacji przez Zamawiającego wyłącznie na potrzeby działalności prowadzonej przez Zamawiającego;

4) sporządzania kopii zapasowych Systemu oraz ich wykorzystywania wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy.

6. Zamawiający nie jest uprawniony do:

1) rozpowszechniania, powielania lub udostępnienia Systemu osobom trzecim;

2) wynajmowania, wdzierżawiania lub wypożyczenia Systemu;

3) odtwarzania, dekomplilacji lub deasemblacji Systemu;

4) dokonywania jakichkolwiek Modyfikacji, poprawek lub wykonywania jakichkolwiek autorskich praw zależnych.

7. System został wykonany z zachowaniem należytej staranności i będzie funkcjonować w sposób zgodny z opisem zawartym w Umowie i w Dokumentach Systemu. Jednakże Wykonawca nie gwarantuje, że System odpowiadać będzie innym niż określone w Umowie i wskazanych w niej dokumentach wymaganiom Zamawiającego, ani też, że System będzie działać w dowolnych warunkach, odmiennych niż określone w Umowie i wskazanych w niej dokumentach, jakie Zamawiający może wybrać dla jego używania.

8. Ponadto Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej i nieprzenośnej Licencji, bez prawa do udzielania dalszych licencji, na korzystanie z dokumentów wchodzących w skład Dokumentów Systemu, na następujących polach eksploatacji:

1) trwale lub czasowe utrwalanie i zwielokrotnianie utworów w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie; w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania niezbędne jest ich utrwalenie lub zwielokrotnienie, czynności te nie wymagają zgody uprawnionego;

2) korzystanie z dostarczonych egzemplarzy wyłącznie na potrzeby działalności własnej Zamawiającego.

9. Do licencji, o której mowa w ust. 8 stosuje się odpowiednio ust. 2-6 powyżej.

ARTYKUŁ 9. WARUNKI SERWISU

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi Serwisu w Okresie Obowiązania Umowy z zachowaniem należytej staranności przy wykorzystaniu posiadanej wiedzy i doświadczenia.

9

Czynności wskazane poniżej Wykonawca będzie wykonywał samodzielnie lub za pomocą pracowników lub podwykonawców, na co Zamawiający wyraża zgodę.

2. Wykonawca zobowiązuje się do dokonywania Napraw w terminach określonych poniżej.

3. Obsługa Zgłoszeń Serwisowych następować będzie w pierwszej kolejności za pomocą systemu

informatycznego dostępnego pod adresem helpdesk.ironteam.pl, a wyłącznie w przypadku problemów lub wątpliwości ze zgłoszeniem – drogą telefoniczną pod numerem tel. 22 12 00 200.

4. Obsługa Zgłoszeń następuje w Dni Robocze w godz. 8.00 – 16.00, w ten sposób że:

1) w przypadku Awarii Niekrytycznej – Czas Reakcji wynosi 12 godzin od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia, a Czas Naprawy wynosi 3 Dni Robocze od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia;

2) w przypadku Awarii Krytycznej – Czas Reakcji wnosi 4 godziny od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia, a Czas Naprawy – 24 godziny od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia.

5. Zgłoszenia Awarii będą dokonywane według poniższych zasad:

1) Zgłoszenia przekazywane będą przez 24 godziny na dobę przez wszystkie dni roku kalendarzowego w formie elektronicznej przez system helpdesk;

2) Zgłoszenia Awarii Krytycznej potwierdzane będą dodatkowo pod numerem tel. 22 12 00 200 w Dni Robocze, w godz. 8.00 – 16.00;

3) Wykonawca zapewnia możliwość kontaktu z własnym pracownikiem odpowiedzialnym za przyjęcie Zgłoszenia, jak również z osobą odpowiedzialną ze strony Wykonawcy za usunięcie Usterki w Dni Robocze w godz. 8.00 – 16.00, pod numerem tel. 22 12 00 200;

4) Zamawiający wyznaczy osoby uprawnione do zgłaszania Usterek, zgodnie z załącznikiem nr 4 do Umowy;

5) obsługa Zgłoszeń następować będzie wedle uznania Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego lub w siedzibie Wykonawcy poprzez łącza serwisowe;

6) Wykonawca każdorazowo poinformuje Zamawiającego z chwilą przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego o sposobie realizacji Zgłoszenia;

7) Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do wszystkich środków i części Systemu w sposób pozwalający na wywiązanie się Wykonawcy z obsługi Zgłoszenia.

ARTYKUŁ 10. POUFNOŚĆ

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieprzekazywania osobom trzecim, w tym

także nieupoważnionym pracownikom wszelkich informacji dotyczących przedmiotu Umowy, przedsiębiorstwa drugiej Strony, transakcji lub klientów Stron, o których Strona dowiedziała się w toku negocjowania Umowy oraz w toku jej realizacji, lub co do których Strona podjęła działania zmierzające do ich ochrony (np. poprzez odpowiednie ich oznaczenie).

2. W szczególności Strony zobowiązują się do zachowania poufności następujących informacji:

1) know-how dotyczącego zastosowanych metodologii, procedur, algorytmów wykorzystanych przy opracowywaniu Systemu oraz kodów źródłowych tego oprogramowania, z

uwzględnieniem procedury modyfikacji kodów źródłowych;

2) dokumentów sporządzonych w wykonaniu Umowy, w tym Dokumentacji Systemu oraz materiałów szkoleniowych Wykonawcy;

3) innych informacji i danych, co do których Strona podjęła działania zmierzające do ochrony przed ujawnieniem osobom trzecim, które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania (w tym w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego), o ile informacje takie nie są powszechnie znane, lub obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz, albo gdy przekazanie następuje w celu wszczęcia lub prowadzenia postępowania sądowego, administracyjnego bądź karnego na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron.

10

3. Wszelkie informacje odnoszące się do danej Strony będą przez Stronę drugą zachowane w poufności w takim samym stopniu i co najmniej w taki sam sposób, w jakim Strona, której dotyczą te informacje chroni własne informacje poufne lub stanowiące tajemnice przedsiębiorstwa.

4. Żadna ze Stron nie będzie ujawniać, wykorzystywać w inny sposób niż na potrzeby wykonania Umowy, publikować, udzielać, przekazywać ani w żaden inny sposób udostępniać takich informacji, o ile obowiązek ujawnienia tych informacji nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

5. W Okresie Obowiązywania Umowy, jak i przez 10 lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Strony

zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji, o których mowa w niniejszym artykule chyba, że:

- 1) były one wcześniej podane do publicznej wiadomości;
- 2) Strona, której informacje dotyczą, udzieli uprzedniej zgody na piśmie;
- 3) zostanie zgłoszone żądanie sądów, prokuratury, policji lub innych organów administracji publicznej, pod warunkiem, że obowiązek ich ujawnienia wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

6. W przypadku konieczności ujawnienia danych ww. instytucjom, Strona ujawniająca jest zobowiązana poinformować Stronę, której informacje dotyczą niezwłocznie, o ile powiadomienie takie nie naruszy przepisów prawa.

7. Strony ustalają, że każda ze Stron może w każdym czasie zażądać zwrotu jakichkolwiek lub wszelkich ujawnionych Informacji Poufnych wraz z odpowiednimi materiałami, dokumentami i nośnikami oraz zakazać ich dalszego wykorzystywania.

8. W przypadku naruszenia przez Stronę obowiązku nieujawniania Informacji Poufnych, będzie ona zobowiązana do zapłaty drugiej Stronie kary umownej w wysokości 25.000 zł (słownie: dwadzieścia pięć tysięcy złotych 00/100) za każdy przypadek takiego naruszenia. Niezależnie od zastrzeżonej kary umownej dana Strona jest uprawniona do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego do pełnej wysokości poniesionej szkody.

ARTYKUŁ 11. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zamawiający oświadcza, że jest Administratorem danych osobowych (w tym danych pacjentów i personelu medycznego) wprowadzanych do Systemu, w rozumieniu art. 4 pkt 7) 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).

2. Zamawiający, jako Administrator, na podstawie art. 28 RODO powierza Wykonawcy, jako podmiotowi przetwarzającemu (art. 4 pkt 8) RODO), dane osobowe na zasadach określonych niniejszymi OWU i załączniku nr 6 do Umowy.

3. Szczegóły związane z ochroną danych osobowych określone są w załączniku nr 6 do Umowy.

ARTYKUŁ 12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WYKONAWCY

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu wskutek zawinione go niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach ogólnych i wyłącznie za rzeczywistą szkodę do wysokości kwoty wynagrodzenia brutto wynikającego z Umowy.

2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań ani za szkody poniesione przez Zamawiającego, w zakresie w jakim zostały one spowodowane w szczególności przez:

1) wady (fizyczne lub prawne) sprzętu lub oprogramowania udostępnionego przez

Zamawiającego lub współdziałającego z Systemem oraz działanie oprogramowania, którego producentem nie jest Wykonawca;

2) błędne, niekompletne lub wprowadzające w błąd informacje przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego lub jego przedstawicieli;

3) działanie lub zaniechanie spowodowane brakiem współpracy Zamawiającego, jego pracowników lub Użytkowników w sposób, który został określony w Umowie;

11

4) okoliczności będące następstwem użytkowania lub wykorzystania Systemu przez Zamawiającego niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz Dokumentacją Systemu, w tym niestosowania się do rekomendacji Wykonawcy w zakresie użytkowania Systemu;

5) brak zapewnienia odpowiednich warunków realizacji Umowy, w szczególności za ograniczenie lub pozbawienie Wykonawcy zdalnego dostępu do VPN;

6) działanie siły wyższej, przy czym przez siłę wyższą Strony rozumieją w szczególności:

kataklizmy, wojnę, strajki, ataki terrorystyczne, akty władzy publicznej, zdarzenia epidemiologiczne, jak również inne zdarzenia losowe.

3. Każda ze Stron winna poinformować drugą Stronę o okolicznościach siły wyższej, niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości o nich, a jeżeli z powodu siły wyższej nie byłoby to możliwe, niezwłocznie po ustaniu tych okoliczności oraz dołożyć wszelkich starań w celu usunięcia skutków działań siły

wyższej dla wykonywania zobowiązań zaciągniętych w Umowie

ARTYKUŁ 13. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY I ROZWIĄZANIE

Okres Obowiązkiwania Umowy oraz przesłanki jej wypowiedzenia określone są w Umowie z zastrzeżeniem, że w przypadku niezapewnienia przez Zamawiającego aktywnego współdziałania Użytkowników w kluczowych spotkaniach z Wykonawcą i przygotowywania odpowiedzi na pytania uszczegóławiające dotyczące wskazanych na spotkaniach zagadnień, oraz wypełnienia dokumentacji wdrożeniowej, przygotowanej przez Wykonawcę, Wykonawca uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

ARTYKUŁ 14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Wykonawca ma prawo dokonać zmiany numeru telefonu, adresów e-mail, strony www, innych danych

identyfikacyjnych podanych w treści OWU lub Umowie poprzez przesłanie Zamawiającemu informacji na podany przez niego adres lub adres e-mail, na co Zamawiający wyraża zgodę. Ww. zmiany nie stanowią zmiany OWU lub Umowy.

PODPISY STRON

Wykonawca Zamawiający

Podpis _____ Podpis _____

imię i nazwisko _____ imię i nazwisko _____

stanowisko _____ stanowisko _____