

UMOWA nr DZPZ/2651/133/2025 – projekt

zawarta w dniu w ramach przeprowadzonego postępowania w trybie zamówienia do 30 tys. euro pomiędzy firmą:, **NIP:**, **REGON:**, **KRS:**, zwaną w treści umowy „Wykonawcą”, reprezentowanym przez:

.....
.....
a Wojewódzkim Szpitalem Specjalistycznym w Olsztynie, ul. Żołnierska 18, NIP: 739-29-55-794,

REGON: 000293976, KRS: 0000000449 zwanym w treści umowy „Zamawiającym”, który reprezentuje: Dyrektor - Irena Kierzkowska
następującej treści:

§1.

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać zadanie pt. **„Uruchomienie systemu CALL CENTER - kolejka IVRI PBX dla rejestracji poradni specjalistycznych.”**
2. Umowa obowiązuje przez 36 miesięcy tj. od 15.11.2025 do 14.11.2028
3. Integralną część umowy stanowi Zaproszenie do udziału w postępowaniu oraz oferta Wykonawcy.

§2.

1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się zainstalować i uruchomić system CALL CENTER oraz przeszkolić personel zamawiającego z obsługi systemu, w terminie do 10 dni od dnia podpisania umowy.
2. Dysponentem numeru infolinii tj. 89 54 44 200 jest Szpital, natomiast jego obsługą zobowiązuje się zająć Wykonawca.
3. Wykonawca w dniu uruchomienia systemu zobowiązuje się monitorować jego działanie i służyć pomocy w siedzibie Zamawiającego, w rejestracji poradni specjalistycznych, przez min. 2 godziny.
4. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić telefoniczną pomoc techniczną do obsługi systemu CALL CENTER w okresie trwania umowy w godzinach pracy rejestracji tj. od godz. 7:00 do godz. 18:00.

5. Wykonawca w cenie umowy dostarczy trzy zestawy urządzeń końcowych do obsługi połączeń telefonicznych niezbędnych do uruchomienia systemu IVR, w tym słuchawki przewodowe nagłowne z możliwości odebrania z „ucha” oraz słuchawki tradycyjne (do swobodnego wyboru przez rejestratorkę), Wykonawca może zastosować aparaty telefoniczne stacjonarne będące własnością Zamawiającego pod warunkiem przejęcia nad sprzętem pełnej opieki technicznej i serwisu. W przypadku awarii któregośkolwiek z aparatów Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie wymienić na nowy.
6. Wykonawca uruchomi system IVR umożliwiający kolejkowanie do min. 30 pacjentów dzwoniących do rejestracji oraz raportowanie stanu połączeń i wykonywanie statystyk ruchowych.
7. Wykonawca, w cenie umowy, na życzenie Zamawiającego przekaze dodatkowe statystyki ruchowe (do 5 w miesiącu kalendarzowym). Statystyki zostaną przekazane w terminie 2 dni roboczych liczonych od złożenia wniosku przez Zamawiającego. Zamawiający będzie składał wnioski w dni robocze w godz. 7-15.
8. Wykonawca zapewni nagrywanie rozmów telefonicznych i przechowywanie ich przez okres min. 12 miesięcy. Po tym okresie Wykonawca przekaze pliki z nagraniami Zamawiającemu, bez prawa pozostawienia sobie kopii. Nagrania muszą być dobrej jakości, a pliki z nagraniami muszą mieć format zapewniający dobrą jakość odtwarzania.
9. Wykonawca zapewni utrzymanie systemu w ruchu z zabezpieczeniem do 30 kanałów rozmów oraz utrzymania raportowania wg potrzeb Zamawiającego w okresie 36 miesięcy.
10. Wykonawca wykona przedmiot zamówienia uwzględniając wszystkie uzgodnienia z Zamawiającym oraz jego wszystkie potrzeby odnośnie realizowanego zadania.
11. Wykonawca oświadcza, że przysługują autorskie prawa majątkowe do aplikacji IVR, będącej przedmiotem zamówienia.
12. Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji na użytkowanie aplikacji IVR.
13. Udzielona licencja ma charakter terminowy i udzielona zostanie na okres trwania umowy bez możliwości wypowiedzenia.

§3.

Odbiór całości systemu wraz ze sprzętem nastąpi na podstawie protokołu: zdawczo - odbiorczego, protokołu instalacji, uruchomienia i odbioru technicznego oraz protokołu z przeszkolenia obsługi.

§4.

1. Wykonawca udziela **36 - miesięcznej** gwarancji na system i sprzęt dostarczany w ramach niniejszej umowy.
2. W przypadku awarii któregośkolwiek z aparatów Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie wymienić go na nowy.
3. Bieg terminu gwarancji liczony będzie od dnia podpisania protokołów określonych w §3.
4. Wykonawca usunie awarie systemu, zdalnie, w ciągu 1 godziny od zgłoszenia
5. Wykonawca usunie awarie sprzętu najpóźniej w następnym dniu roboczym liczonym od zgłoszenia do godz. 15:00.
6. Zgłoszenie awarii systemu i sprzętu nastąpi na nr tel.:, adres mail:, w dni robocze w godz. 7:00 – 15:00.
7. W przypadku nie usunięcia awarii sprzętu lub nie dostarczenia sprzętu wolnego od wad w terminie określonym w § 4 Wykonawca zobowiązany jest zapewnić sprzęt zastępczy o parametrach techniczno-użytkowych porównywalnych lub wyższych.
7. W przypadku zwłoki Wykonawcy w usunięciu awarii systemu Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% miesięcznego wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 2, za każdą pełną godzinę zwłoki, jednak nie więcej niż 15 % tego wynagrodzenia w danym miesiącu. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.
8. W przypadku nie dostarczenia sprzętu zastępczego Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% miesięcznego wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 2, za każdy rozpoczęty dzień roboczy zwłoki, jednak nie więcej niż 15 % tego wynagrodzenia w danym miesiącu. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.
9. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia i wady dostarczanego sprzętu wynikłe na skutek eksploatacji sprzętu przez Zamawiającego niezgodnej z jego przeznaczeniem, niestosowania się Zamawiającego do instrukcji obsługi sprzętu, mechanicznego uszkodzenia powstałego z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub osób trzecich i wywołane nimi wady, samowolnych napraw, przeróbek lub zmian konstrukcyjnych (dokonywanych przez Zamawiającego lub inne nieuprawnione osoby); uszkodzenia spowodowane zdarzeniami losowymi tzw. siła wyższa (pożar, powódź, zalanie itp.)
10. W przypadku wystąpienia okoliczności określonych w ust. 9 Wykonawca w cenie umowy sporządzi i przekaże Zamawiającemu ekspertyzę techniczną wskazującą na wystąpienie tych okoliczności.

11. W przypadku nie wywiązywania się przez Wykonawcę z innych niż określone w niniejszym paragrafie obowiązków, a zawartych w umowie lub Zaproszeniu do udziału w postępowaniu, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% miesięcznego wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 2 za każde zdarzenie, jednak nie więcej niż 15 % tego wynagrodzenia w danym miesiącu. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.

12. Kary umowne określone w ust. 7, 8 i 11 nie podlegają sumowaniu.

§5.

1. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy wynosi **zł** netto plus VAT, tj. brutto: **zł** (słownie złotych:).

2. Wynagrodzenie o którym mowa w § 5 ust. 1 Wykonawca otrzyma w 36 równych częściach płatnych w każdym miesiącu w wysokości **zł** netto plus VAT, tj. brutto: **zł** (słownie:).

3. Wynagrodzenie o którym mowa w ust. 2 będzie płatne na podstawie faktury, z dołu, w terminie 30 dni od wystawienia faktury. WYKONAWCA wystawi fakturę w pierwszym dniu roboczym kolejnego miesiąca.

4. Wykonawca wystawi i prześle fakturę, duplikat faktury, korektę faktury, a także notę obciążeniową i notę korygującą w formacie pliku elektronicznego PDF na :

adres e-mail Zamawiającego faktury@wss.olsztyn.pl.

5. Wykonawca może złożyć fakturę w formie elektronicznej za pośrednictwem PEExpert Platforma Elektronicznego Fakturowania Fakturowania z zastrzeżeniem, że ww. sposoby dostarczenia faktur są możliwe jedynie do dnia wprowadzania obowiązku stosowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej Krajowego Systemu e-Faktur (dalej jako „KSeF”). Od dnia prawnego obowiązku stosowania KSeF, faktura musi być dostarczona Zamawiającemu przy użyciu KSeF

6. W przypadku zmiany stawki VAT wynagrodzenie netto, o którym mowa w ust. 1 i 2 nie ulega zmianie, a faktura zostanie wystawiona z uwzględnieniem stawki VAT obowiązującej w chwili wystawienia.

7. Zapłata nastąpi w formie przelewu z konta:

Bank Gospodarstwa Krajowego O/Olsztyn 47 1130 1189 0025 0011 4920 0006 na konto

Wykonawcy:.....

.....

8. Zmian nr konta bankowego wymaga aneksu do umowy.

§6.

1. W przypadku zwłoki w dostawie urządzeń i uruchomieniu systemu Zamawiający obciąża wykonawcę karą umowną w wysokości 0,4 % wynagrodzenia umownego brutto o którym mowa w § 5 ust. 1 za każdy dzień zwłoki, jednak nie więcej niż 4 % tego wynagrodzenia.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.
3. Suma kar umownych, których może dochodzić Zamawiający nie może przekroczyć 15% wartości umowy brutto.

§7.

1. Dopuszcza się zmianę postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy w przypadku:
 - 1.1 udzielenia Wykonawcy zamówienia uzupełniającego, które ma wpływ na termin realizacji zamówienia podstawowego
 - 1.2 żądania przez Zamawiającego zmiany rozwiązań, które ma wpływ na termin realizacji umowy.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia treści umowy, mogą być dokonywane wyłącznie w formie pisemnego aneksu, podpisanego przez obie strony, pod rygorem nieważności.

§8.

Wierzytelność oraz ewentualne odsetki wynikające z niniejszej umowy mogą być przeniesione przez Wykonawcę na osobę trzecią jedynie w trybie przewidzianym w art. 54, ust. 5. ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.

§9.

1. Zamawiający oświadcza, że 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 przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, (zwanego w dalszej części „RODO”).
2. Zamawiający powierza Wykonawcy, w trybie art. 28 RODO dane osobowe do przetwarzania w celu wykonania Umowy.

3. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą umową, RODO oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
4. Wykonawca oświadcza, iż dysponuje odpowiednimi środkami, w tym należyтыми zabezpieczeniami, które umożliwiają przetwarzanie danych osobowych.
5. Przetwarzane dane dotyczą pacjentów. Są to:
 - a) dane umożliwiające identyfikację osoby, w szczególności dane personalne, kontaktowe i identyfikatory,
 - b) dane niezbędne do udzielenia świadczenia medycznego, w szczególności: informacje dotyczące zdrowia i dane genetyczne,
6. Zakres danych osobowych wymienionych w ust. 1 jest maksymalnym katalogiem danych, które mogą być przetwarzane w związku z realizacją Umowy. Zakres danych może ulec zmianie w przypadku zmiany aktualnie obowiązujących przepisów prawa
7. Wykonawca zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO.
8. Wykonawca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
9. Wykonawca oświadcza, że każda osoba, która zostanie dopuszczona do przetwarzania powierzonych przez Zamawiającego danych osobowych zostanie zobowiązana do zachowania tych danych w tajemnicy. Tajemnica ta obejmuje również wszelkie informacje dotyczące sposobów zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych. Do zachowania w tajemnicy danych osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia zobowiązany jest także Zamawiający, a samo zobowiązanie ma charakter bezterminowy. Postanowienia dotyczące zachowania tajemnicy, o której mowa w niniejszym ustępie, Wykonawca ma obowiązek stosować odpowiednio także wobec swoich Podwykonawców i osób dopuszczonych przez Podwykonawców do przetwarzania danych osobowych.
10. Wykonawca oświadcza, że każda osoba mająca dostęp do danych osobowych będzie je przetwarzała wyłącznie na podstawie upoważnienia i na polecenie Wykonawcy, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa.
11. Wykonawca, po zakończeniu realizacji zamówienia trwale usuwa lub zwraca Zamawiającemu wszelkie powierzone dane oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie.

12. Wykonawca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych, bez zbędnej zwłoki, zgłasza to Zamawiającemu - nie później niż w ciągu 24 godzin w dni robocze.
13. Zamawiający, zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) RODO bądź upoważniony przez niego audytor ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
14. Zamawiający realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Wykonawcy i z minimum 3 dniowym uprzedzeniem.
15. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie dłuższym niż 14 dni.
16. Wykonawca zobowiązuje się odpowiedzieć niezwłocznie i właściwie na każde pytanie Zamawiającego dotyczące przetwarzania powierzonych na podstawie Umowy danych osobowych.
17. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO.
18. Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom.
19. Podwykonawca winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia, iż Podwykonawca nie będzie przetwarzał danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego w celu i zakresie szerszym niż wynikający z Umowy. Ponadto, Podwykonawca zobowiązany będzie do zachowania wszelkich wymagań określonych w umowie dla Wykonawcy.
20. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca przedstawi listę podwykonawców w terminie 7 dni od otrzymania takiego żądania.
21. Wykonawca jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
22. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych określonych w umowie, o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Wykonawcy, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania u Wykonawcy tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez

Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego.

§10.

Spory powstałe na tle realizacji umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu Powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

§11.

W sprawach nieunormowanych zapisami niniejszej umowy będą stosowane przepisy **Kodeksu Cywilnego.**

§12.

Umowa została spisana w trzech **egzemplarzach**, jeden dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.

Wykonawca
Zamawiający