OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWEINIA

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa usługa telefonicznej rejestracji i Informacji pacjentów Centrum Onkologii Instytutu

Wykonawca zobowiązuje się do:

1. Zapisów pacjentów na wizyty do gabinetów przychodni Centrum Onkologii przy ul. Roentgena i Wawelskiej;
2. Koordynowania odwoływania wizyt i/lub zmiany terminów wizyt przez pacjentów;
3. Pełnej Informacji telefonicznej w zakresie wykonywanych świadczeń zdrowotnych i organizacji pracy przychodni Centrum Onkologii przy ul. Roentgena i Wawelskiej w tym:
   - harmonogramu pracy poradni specjalistycznych wraz z wykazem specjalistów,
   - terminów przyjęć w poszczególnych poradniach,
   - zakresu świadczeń medycznych dostępnych w poradniach,
   - dni otwartych, bezpłatnych badań profilaktycznych innych informacji dotyczących promocji zdrowia.
4. Do przypominania pacjentom o wyznaczonym terminie wizyty (sms, telefon, mail);
5. Do obsługi rejestracji telefonicznej w godzinach 8:00-18:00 od poniedziałku do piątku.

Wymagania techniczne:

Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu umowy zgodnie z wymogami Zamawiającego:

1. ma dysponować cyfrową centralą telefoniczną ;
2. stałe symetryczne łącze internetowe o minimalnej przepustowości 4Mbps;
3. ma być podłączony do publicznej sieci telefonicznej za pomocą cyfrowych łączy telefonicznych;
4. ma dysponować minimum jednym traktem cyfrowym 30B+D;
5. ma dysponować systemem przekierowywania rozmów na wybraną przez zamawiającego grupę numerów;
6. odtwarzanie automatycznych komunikatów głosowych informujących o zajętej linii;

7. dysponować minimum 10 stanowiskami z możliwością skalowania systemu w wyniku zwiększenia lub zmniejszenia ilości połączeń. Wszystkie stanowiska muszą być skomputeryzowane/ wyposażone w komputery i podłączone do sieci internetowej;
8. rejestracja będzie obsługiwana przez konsultantów Wykonawcy, zgodnie z liczbą aktywnych stanowisk obsługujących połączenia przychodzące – w zależności od natężenia połączeń;
9. wszystkie połączenia będą nagrywane i archiwizowane przez Wykonawcę do momentu zakończenia obowiązywania umowy oraz udostępniane Zamawiającemu na każdy jego wniosek w terminie do 24 godzin od dnia złożenia wniosku;

9. Wykonawca zapewni statystyki w zakresie:
   a) rejestru połączeń przychodzących,
   b) rejestru nieodebranych połączeń,
   c) zestawień ilościowych:
      - czasu oczekiwania na połączenie,
      - czasu trwania rozmowy,
      - skuteczności odebranych połączeń.
10. Wykonawca zatrudni wysoko wykwalifikowanych konsultantów o kierunku medycznym (np. pielęgniarka, dietetyk, lekarz, farmaceuta itp.) oraz kierownika projektu, który w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert odpowiadał za realizację i nadzór nad realizacją co najmniej 1 projektu lub usługi związanej z telefoniczną obsługą rejestracji pacjentów, o budżecie w wysokości co najmniej 500 000 złotych.
11. Wykonawca zapewni stabilność składu Konsultantów realizujących usługę.
12. Wykonawca oraz wszystkie osoby działające w jego imieniu i na jego rzecz, zobowiązane są do zapewnienia poufności wszystkich informacji jakie uzyska w związku z realizowaną usługą.

....., dnia ....

(miejscowość i data) (pieczęć i podpis)

FORMULARZ OFERTOWY

lp	Przedmiot zamówienia	Cena netto w PLN za 1 m-c usługi	Stawka % VAT	Cena brutto w PLN za 1 m-c usługi	Wartość netto w PLN za 24 m-ce usługi	VAT w PLN	Wartość brutto w PLN za 24 m-ce usługi
1	**Kompleksową usługę telefonicznej rejestracji i informacji pacjentów Centrum Onkologii-Instytut w Warszawie w zakresie zgodnym z opisem przedmiotu zamówienia zawartym w siwz.**						

wartość netto ..... PLN

słownie : złotych .....

wartość brutto ..... PLN

słownie : złotych .....

Koszt dodatkowego 1-go stanowiska konsultanta w wysokości ..... z l netto (słownie złotych:.....) za każdy dzień świadczenia usługi.

Koszt dodatkowego 1-go stanowiska konsultanta w wysokości ..... z l brutto (słownie złotych:.....) za każdy dzień świadczenia usługi.

(§ 7 ust. 8 załącznika nr 7 do siwz)

....., dnia .....
(miejscowość i data)

.....
(pieczęć i podpis)

OFERTA

My, niżej podpisani, ..., działając w imieniu i na rzecz (nazwa i adres Wykonawcy) ….....
……
Tel.: ……. Fax: ……. E-mail: ……...……..
NIP: …… Regon: …….. województwo: ……
wpisanej do:

- Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy ……...……. ……..……..
  ……..……..…… pod nr KRS …….....
- lub do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

……

w odpowiedzi na ogłoszenie o przetargu nieograniczonym **na Kompleksową usługę telefonicznej rejestracji i informacji pacjentów Centrum Onkologii-Instytut w Warszawie - nr sprawy PN –95/16/IM**
składamy niniejszą ofertę.

Oferujemy realizację zamówienia zgodnie z tą dokumentacją i wypełnionym formularzem cenowym za cenę:
..... PLN netto
(słownie złotych netto: ……..……
…….....)
i
……..... PLN brutto
(słownie złotych brutto: …….)

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

1. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia i nie wnosimy do niej żadnych zastrzeżeń. Tym samym zobowiązujemy się do spełnienia wszystkich warunków zawartych w SIWZ.
2. Oferujemy termin płatności ……. dni (min. 14 dni) od daty dostarczenia faktury do Zamawiającego.
3. Oświadczamy, że akceptujemy projekt umowy. Jednocześnie zobowiązujemy się w przypadku wyboru naszej oferty podpisać umowę bez zastrzeżeń, w terminie i miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego.
4. Oświadczamy, że oferowana przez nas usługa jest zgodna z przedmiotem zamówienia szczegółowo opisanym w SIWZ, a usługi wykonamy z należytą starannością, zgodnie z przedmiotem zamówienia szczegółowo opisanym w SIWZ.
5. Oświadczamy, że cena ofertowa zawiera wszystkie koszty związane z wykonywaniem zamówienia.

....., dnia ....
(miejscowość i data) (pieczęć i podpis)

6. Informujemy, że zamierzamy* / nie zamierzamy* powierzyć części zamówienia podwykonawcom (jeżeli TAK, należy wskazać w ofercie części zamówienia, których wykonanie zostanie powierzone podwykonawcom):
   1) ……
   2) ……
7. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert.
8. W razie wybrania naszej oferty zobowiązujemy się do podpisania umowy na warunkach zawartych w dokumentacji oraz w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego.
9. Osoba upoważniona do kontaktów z Zamawiającym: ……
   tel. …… faks:…….. e-mail: ……

Ofertę niniejszą składamy na ..... kolejno ponumerowanych stronach.

Załącznikami do niniejszego formularza stanowiącymi integralną część oferty są:

1) ..... str. .....
2) ..... str. .....
3) ..... str. .....
4) ..... str. .....

....., dnia ....
(miejscowość i data) (pieczęć i podpis)

*/ niepotrzebne skreślić

OŚWIADCZENIE
O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU
(art. 22 ust. 1 ustawy PZP)

Przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na

na Kompleksową usługę telefonicznej rejestracji i informacji pacjentów Centrum Onkologii-Instytut w Warszawie - nr sprawy PN –95/16/IM

działając w imieniu i na rzecz firmy :

.....

.....

.....
(nazwa i adres Wykonawcy)

oświadczam/y, iż firma, którą reprezentuję:

1) posiada uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;
2) posiada wiedzę i doświadczenie
3) dysponuje odpowiedni potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia
4) znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej realizację zamówienia

....., dnia ..... r.

.....
podpis i pieczęć imienna osoby(osób) uprawnionej(ych) do reprezentowania Wykonawcy

OŚWIADCZENIE
O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA

Przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na

na Kompleksową usługę telefonicznej rejestracji i informacji pacjentów Centrum Onkologii-Instytut w Warszawie - nr sprawy PN –95/16/IM

działając w imieniu i na rzecz firmy :

.....

.....

.....
(nazwa i adres Wykonawcy)

Oświadczam/y, iż nie podlegam/y wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w okolicznościach , o których mowa w art. 24 ust. 1,2 i 2a ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. – Prawo zamówień publicznych.

....., dnia .....2016 r.

.....
podpis i piecz ęć imienna osoby(osób) uprawnionej(ych) do reprezentowania Wykonawcy

Załącznik nr 4 do SIWZ PN-95/16/IM

WYKAZ USŁUG

Wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, odpowiadających swoim rodzajem i wartością dostawom stanowiącym przedmiot zamówienia (zgodnie z wymaganiami Zamawiającego – określonymi w SIWZ)

Do oferty **załączamy dokumenty** potwierdzające, że te dostawy zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

dot. postępowania na Kompleksową usługę telefonicznej rejestracji i informacji pacjentów Centrum Onkologii-Instytut w Warszawie - nr sprawy PN –95/16/IM

Nazwa Wykonawcy …….

Adres Wykonawcy ……...

Na potwierdzenie warunku, o którym mowa w art. 22 ust. 1 pkt. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych, oświadczamy, że reprezentowana przez nas firma zrealizowała w ciągu ostatnich 3 lat – lub realizuje następujące zamówienia odpowiadające swoim rodzajem przedmiotowi zamówienia:

Nazwa i adres Zamawiającego (Odbiorcy)	Przedmiot usługi	Wartość usługi Brutto PLN	Terminy realizacji dostawy	Referencje - strona ……. oferty

……..
(data, pieczęć i podpis pełnomocnego przedstawiciela Wykonawcy)

Nr sprawy: PN-95/16/IM

Załącznik Nr 5 do SIWZ

WYKAZ OSÓB, KTÓRE BĘDĄ UCZESTNICZYĆ W WYKONANIU ZAMÓWIENIA

L.p.	**Imię i nazwisko**	**Zakres wykonywanych czynności w realizacji zamówienia** (funkcja)	**Kwalifikacje zawodowe:**	**Informacja o podstawie dysponowania osobą** *
1				
2				
3				
.....				

* Podać podstawę dysponowania osobą np.:
- osoba jest pracownikiem Wykonawcy *(umowa o pracę, umowa zlecenie)*;
- osoba fizyczna niebędąca pracownikiem Wykonawcy (*umowa zlecenie, umowa o dzieło)* [1] ;
- *umowa z innym podmiotem* [2],

[1] W przypadku, gdy Wykonawca będzie polegał na osobie fizycznej niebędącej jego pracownikiem, do oferty zobowiązany jest dołączyć pisemne zobowiązanie tej osoby o podjęciu funkcji i oddaniu się do dyspozycji na okres realizowania robót oraz oświadczenie o braku podstaw do wykluczenie z postępowania na podstawie art. 24 wg wzoru załącznika nr 3 do siwz.

[2] W przypadku, gdy Wykonawca będzie polegał na osobach zdolnych do wykonania zamówienia innego podmiotu, winien dołączyć pisemne zobowiązanie tego podmiotu do oddania do dyspozycji osób na okres korzystania z nich przy wykonywaniu nin. zamówienia oraz dokumenty tego podmiotu w zakresie określonym w części IX pkt 2 ppkt 1A a-e siwz.

....., dnia .....
(miejscowość i data)

.....
(pieczęć i podpis)

Załącznik nr 6 do SIWZ, nr sprawy PN – 95/16/IM

[pieczątka firmowa]

OŚWIADCZENIE

Zgodne z art. 26 ust. 2d ustawy z dn. 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówie ń publicznych

Przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego

na Kompleksową usługę telefonicznej rejestracji i informacji pacjentów Centrum Onkologii-Instytut w Warszawie - nr sprawy PN –95/16/IM

oświadczam/y, że:

⇒ **nie należę do grupy kapitałowej**, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt. 5 ustawy Pzp, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.).*

⇒ **należę do grupy kapitałowej,** o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt. 5 ustawy Pzp, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.). W załączeniu przedkładam listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej.*

....., dnia .....2016 r.

.....

podpis i pieczęć imienna osoby(osób) uprawnionej(ych) do reprezentowania Wykonawcy

***- niepotrzebne skreślić**

Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego

UMOWA nr ...../2016

zawarta w dniu .....2016 r. w Warszawie pomiędzy:

Centrum Onkologii - Instytutem im. Marii Skłodowskiej – Curie z siedzibą: 02-034 Warszawa, ul. Wawelska 15B, wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000144803, NIP 525-000-80-57, Regon 000288366, zwanym dalej „Zamawiającym", w imieniu którego działa:
.....

a
……..
wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez ..... pod nr KRS ....., Regon ....., NIP ....., o kapitale zakładowym ……. lub **.....** prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą **„.....",** wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP ....., Regon ....., zwanym dalej „Wykonawcą", w imieniu którego działają:

1. ……
2. ……

W wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn.zm.), **na Kompleksową usługę telefonicznej rejestracji i informacji pacjentów Centrum Onkologii-Instytut w Warszawie - nr sprawy PN –95/16/IM,** zawarto umowę następującej treści:

§ 1 Przedmiot zamówienia

Przedmiotem umowy jest świadczenie na rzecz Zamawiającego kompleksowej usług w zakresie telefonicznej rejestracji i informacji pacjentów Centrum Onkologii.

§ 2 Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu umowy zgodnie z wymogami Zamawiającego:
   1) telefoniczna obsługa numeru rejestracji Zamawiającego:…….. we wszystkie dni pracujące roku w godzinach 8:00-18:00,
   2) odtwarzanie automatycznych komunikatów głosowych informujących o zajętej linii
   3) obsługa numeru Zamawiającego polegała będzie na prowadzeniu telefonicznej rejestracji pacjentów w zakresie określonym w ust. 3 umowy,
   4) informowanie dzwoniącego w zakresie innych przekazanych przez Zamawiającego informacji, tj
      - harmonogramu pracy poradni specjalistycznych wraz z wykazem specjalistów,
      - terminów przyjęć w poszczególnych poradniach,
      - zakresu świadczeń medycznych dostępnych w poradniach,
      - dni otwartych, bezpłatnych badań profilaktycznych innych informacji dotyczących promocji zdrowia (możliwość wgrania informacji w zapowiedzi głosowej),

5) infolinia będzie obsługiwana przez wykwalifikowanych konsultantów Wykonawcy, w liczbie od 1 do 10 stanowisk obsługujących połączenia przychodzące, 10 h/dobę – w zależności od natężenia połączeń,
6) Wykonawca zapewni stabilność składu konsultantów realizujących usługę,
7) konsultanci Wykonawcy udzielający informacji i/lub rejestrujący będą działać sumiennie i rzetelnie, zgodnie z przepisami prawa, kierując się wiedzą przekazaną przez Zamawiającego; obsługa dzwoniących klientów na infolinię ma być realizowana zgodnie ze standardami odnoszącymi się do poziomu obsługi, kultury oraz uprzejmości,
8) wszystkie połączenia będą nagrywane przez Wykonawcę i archiwizowane przez min. 6 miesiące oraz udostępniane Zamawiającemu na każdy jego wniosek w terminie do 24 godz. od dnia złożenia wniosku; Zamawiający zastrzega sobie prawo do telefonicznego sprawdzania jakości świadczonej przez konsultantów usługi,
9) po upływie 6 miesięcy Zamawiający otrzyma od Wykonawcy archiwum z prowadzonych rozmów na nośniku elektronicznym,
10) Wykonawca zapewni statystyki w zakresie:
    a) rejestru połączeń przychodzących,
    b) rejestru nieodebranych połączeń,
    c) zestawień ilościowych:
        - czasu oczekiwania na połączenie,
        - czasu trwania rozmowy,
        - skuteczności odebranych połączeń,
        - liczby odebranych połączeń miesięcznie,
11) Wykonawca przekazywać będzie statystki o których mowa w pkt 10) Zamawiającemu, w wersji elektronicznej, w terminie do 7 dni po zakończeniu miesiąca kalendarzowego.

3. Rejestracja dostępna będzie dla wszystkich osób zainteresowanych świadczeniami medycznymi wykonywanymi przez Zamawiającego a zakres usług świadczonych przez Wykonawcę obejmie:
   1) Przekazywanie aktualnych danych teleadresowych Zamawiającego,
   2) Udzielanie informacji na temat dostępności świadczeń medycznych dostępnych w placówkach Zamawiającego, w szczególności:
      a) harmonogramu pracy poradni specjalistycznych wraz z wykazem specjalistów
      b) terminów przyjęć w poszczególnych poradniach
      c) zakresu świadczeń medycznych dostępnych w poradniach
   3) Wprowadzanie i/lub usuwanie danych personalnych dzwoniących pacjentów do systemu Zamawiającego,
   4) Wysyłanie komunikatów sms/email do numerów wygenerowanych przez elektroniczny system Zamawiającego, informujących pacjentów o zbliżającym się terminie wizyty
   5) Wykonywanie połączeń wychodzących, przypominających pacjentom o zbliżającym się terminie wizyty, w ilości nie przekraczającej 20 / dobę.
4. Zamawiający zastrzega sobie w przypadku, gdy uzna to za konieczne zwrócenie się do Wykonawcy o stworzenie dodatkowych stanowisk konsultantów we wskazanym przez niego okresie. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić dodatkowych konsultantów w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania pisemnego wniosku. Każdorazowe zwiększenie liczby konsultantów odbędzie się na pisemny wniosek Zamawiającego.
   Koszt za każde dodatkowe stanowisko wyniesie 10% podstawowego/pierwotnego dziennego wynagrodzenia, za każdy dzień świadczenia usługi.

§ 3 Dane osobowe

1. Zamawiający oświadcza, że przetwarza dane osobowe osób fizycznych - pacjentów (dalej określonych jako "dane osobowe") w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych na rzecz tych osób.
2. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem danych osobowych osób wskazanych w ust.1.
3. Zamawiający powierza Wykonawcy w trybie art. 31 ustawy ochronie danych osobowych przetwarzanie danych osobowych pacjentów (w tym danych wrażliwych) w zakresie i celu związanym z wykonywaniem niniejszej umowy. Dla uniknięcia wątpliwości, Strony oświadczają, iż dane osobowe stanowią informacje poufne.
4. Zamawiający oświadcza, iż jest uprawniony do powierzania danych osobowych w zakresie określonym niniejszą umową.
5. W celu wykonania niniejszej umowy, Zamawiający powierza Wykonawcy następujące rodzaje danych osób wskazanych w ust.1:
   a) imię,
   b) nazwisko
   c) data urodzenia
   d) adres zamieszkania
   e) PESEL
   f) inne dane niezbędne do prawidłowej realizacji Umowy.
6. Dane osobowe mogą być przetwarzane wyłącznie w celu wykonywania zawartej pomiędzy stronami umowy oraz w zakresie niezbędnym do wykonywania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z tej umowy. Wykonawca oświadcza, że jako podmiot wykonujący działalność leczniczą, przetwarza dane osobowe w celu udzielenia świadczeń zdrowotnych oraz dokonywania rozliczeń z tego tytułu oraz prowadzenia stosownej dokumentacji na podstawie ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjentów (j.t.Dz.U.2012.159 ze zm.).
7. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone dane osobowe zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych i aktów wykonawczych do przepisów ustawy.
8. W przypadku, gdy Wykonawca, zamierza posługiwać się innymi osobami przy wykonywaniu niniejszej umowy, w zakresie związanym z przetwarzaniem danych osobowych jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego w celu uzyskania pisemnej uprzednio zgody na takie działanie. Po uzyskaniu zgody, Wykonawca może przekazać dane osobowe wskazanym osobom pod warunkiem:
   a) uprzedniego wydania takim osobom pisemnego upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, oraz do odebrania od tych osób pisemnych oświadczeń, z których będzie wynikało zobowiązanie tych osób do przetwarzania danych osobowych wyłącznie w celu wykonania niniejszej umowy oraz zgodnie z przepisami ustawy, przy czym Zamawiający zastrzega zakaz wydawania osobom trzecim dalszych upoważnień przez osoby, którymi posługuje się Wykonawca,
   b) zapewnienia, że przed przekazaniem danych osobowych wskazanym osobom, osoby te wdrożyły rozwiązania zapewniające należytą ochronę danych osobowych zgodnie z wymogami ustawy o ochronie danych osobowych i aktów wykonawczych do ustawy.
9. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za naruszenie zasad bezpieczeństwa i ochrony przetwarzania danych osobowych określonych w niniejszej umowie przez swoich Podwykonawców, którymi posługuje się przy wykonywaniu niniejszej umowy.
10. Jeżeli w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez Wykonawcę, Zamawiający będzie zobowiązany naprawić szkody wyrządzone osobom trzecim lub też poniesie inne sankcje określone przez przepisy prawa, to Wykonawca jest obowiązany zapłacić Zamawiającemu stosowne odszkodowanie rekompensujące poniesioną szkodę.
11. Naruszenie zasad przetwarzania danych osobowych wynikających z ustawy oraz z niniejszej umowy stanowi podstawę do wypowiedzenia przez Zamawiającego umowy łączącej Strony ze skutkiem natychmiastowym.
12. W przypadku rozwiązania umowy łączącej strony, Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie zaprzestać przetwarzania danych osobowych, zwrócić niezwłocznie Zamawiającemu wszystkie powierzone dane, a wszelkie posiadane kopie, w których zawarte są dane osobowe bez względu na

rodzaj nośnika, zniszczyć w sposób uniemożliwiający ich odzyskanie bądź wykorzystanie przez Wykonawcę, jego Zastępców oraz osoby trzecie.

13. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji które uzyskał od Zamawiającego w związku z wykonywaniem umowy. Wykonawca zobowiązuje się wykorzystywać powyższe informacje wyłącznie w celu należytego wykonania umowy. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych Zamawiającego dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje Wykonawca uzyska w trakcie lub w związku z realizacją umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów.
14. Wykonawca zobowiąże pisemnie konsultantów do zachowania tajemnicy, przez podpisanie stosownych oświadczeń, zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy. Oświadczenie o przyjęciu tych zobowiązań Wykonawca przekaże niezwłocznie koordynatorowi, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 1 lit. a. Oświadczenia nie będą miały zastosowania do informacji lub dokumentów powszechnie dostępnych.
15. Odbiór przedmiotu umowy potwierdzany będzie Protokołem wykonania usługi zgodnie z załącznikiem nr 2 do umowy, podpisanym przez przedstawicieli Stron.
16. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1 niezbędnej do realizacji przedmiotu umowy infrastruktury technicznej

§ 4 Obowiązki Zamawiającego

Zamawiający zobowiązuje się do:

1) udostępniania aktualnych informacji na temat zakresu ambulatoryjnych świadczeń medycznych,
2) udostępniania pozostałych informacji związanych z systemem ubezpieczenia zdrowotnego, niezbędnych Wykonawcy do prawidłowego wykonywania usługi,
3) udostępnienia elektronicznego systemu rejestracji pacjentów poprzez zestawienie łącza VPN dla każdego konsultanta.
4) przeprowadzenia szkolenia konsultantów Wykonawcy, jeżeli zaistnieje taka potrzeba, w terminach uzgodnionych pomiędzy stronami, jednak nie później niż w ciągu 2 tygodni od daty podpisania umowy. W imieniu Zamawiającego szkolenie przeprowadzi …….
   Wszelkie koszty związane z pobytem osób uczestniczących w szkoleniu, w tym koszty przejazdów, wyżywienia oraz zakwaterowania pokrywa Wykonawca,
   Zamawiający dopuszcza w trakcie realizacji umowy szkolenia w formie wideokonferencji (np. w formie Skype),
5) zapłaty Wykonawcy wynagrodzenia zgodnie z zapisami § 6.

§ 5 Termin realizacji

1. Usługa, o której mowa w § 1 umowy będzie świadczona przez Wykonawcę przez 24 miesiące od dnia …….
2. W przypadku gdy Zamawiający nie zamówi w terminie określonym w ust 1 usługi o łącznej wartości określonej w § 6 ust 1, umowa obowiązywać będzie do dnia wykonywania usługi o takiej wartości, nie dłużej niż przez okres 3 lat.

§ 6 Nadzór nad realizacją umowy

1. Strony wyznaczają następujących koordynatorów do współpracy przy realizacji umowy:
   1) ze strony Zamawiającego:
      a) …….. , tel……., faks……
         adres e-mail……
      b) …….. , tel. ……. faks……
         adres e-mail……..
   2) ze strony Wykonawcy:

a) ……, adres e-mail: …… lub osoba przez niego upoważniona
b) ……, adres e-mail: …… lub osoba przez nią upoważniona

2. Koordynator, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. a upoważniony jest do podpisywania protokołu wykonania usługi, o którym mowa w § 1 ust.6. W przypadku nieobecności koordynatora protokoły podpisuje osoba zastępująca.
3. Ewentualna zmiana osób, o których mowa w ust. 1 dla swej skuteczności będzie wymagała jedynie jednostronnego pisemnego oświadczenia Zamawiającego lub Wykonawcy skierowanego odpowiednio do Zamawiającego bądź Wykonawcy.

§ 7 Wartość przedmiotu umowy

1. Łączna wartość przedmiotu umowy **o którym mowa w § 1** nie może przekroczyć kwoty: **……. zł brutto** (słownie złotych: ……..), wraz z należnym podatkiem VAT; 23 %, w tym wartość usługi:
   1) z tytułu zamówienia podstawowego wynosi……brutto:
   2) wynagrodzenie za dodatkowe stanowiska wynosi……brutto.
2. Ustala się wynagrodzenie miesięczne zgodnie ze złożona ofertą w wysokości: **…. zł brutto (z podatkiem od towarów i usług VAT) (słownie: …..**).
3. W przypadku, gdy świadczenie usługi nastąpi z dniem …….. r. powyższa wartość będzie stanowiła iloczyn wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w ust. 2 i liczby 24 miesięcy. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi, w trakcie miesiąca kalendarzowego, powyższa kwota będzie stanowiła sumę: wynagrodzenia za pierwszy miesiąc, które zostanie obliczone proporcjonalnie do liczby dni, w czasie których wykonywano usługę w stosunku do liczby dni pracujących w tym miesiącu, oraz wynagrodzenia za pozostałe miesiące świadczenia usługi obliczonego jako iloczyn wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w ust. 2 i liczby pozostałych miesięcy.
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego i pełnego wykonania przedmiotu umowy oraz obowiązków wynikających z umowy, wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów.
5. Faktury będą wystawiane przez Wykonawcę po zakończeniu każdego miesiąca świadczenia usługi.
6. Podstawą wystawienia faktury przez Wykonawcę za wykonanie usługi jest podpisany bez zastrzeżeń Protokół wykonania usługi o którym mowa w § 1 ust. 7 umowy w danym miesiącu rozliczeniowym, sporządzony pisemnie z udziałem Stron.
7. Zamawiający będzie dokonywał zapłaty należności przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy …… w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury za miesiąc poprzedni po jego upływie wraz z podpisanym przez przedstawicieli Stron Protokołem wykonania usługi.
8. W przypadku zaistnienia sytuacji określonej w § 1 ust. 4 umowy, strony ustalają koszt każdego dodatkowego stanowiska konsultanta w **wysokości ……. zł** brutto za każdy dzień świadczenia usługi.
9. Faktury za świadczenie usługi przez dodatkowych konsultantów będą wystawiane oraz płatne zgodnie z zasadami określonymi w ust. 4-6.
10. Zamawiający przeznacza na zabezpieczenie dodatkowych stanowisk konsultantów w okresie obowiązywania umowy kwotę w wysokości 15% kwoty określonej w § 7 ust. 1 tj. ..... PLN brutto.
11. Wykorzystanie kwoty, o której mowa w ust. 9 będzie zależało od bieżących potrzeb Zamawiającego. Zamawiający nie ma obowiązku wypłacenia kwoty, o której mowa w ust. 9 w pełnej wysokości.
12. Za termin zapłaty uznaje się dzień, w którym Zamawiający polecił swojemu bankowi przelać kwotę wynikającą z prawidłowo wystawionej faktury na rachunek bankowy Wykonawcy.
13. Wierzytelności przysługujące Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

§ 8 Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
   1) za rozwiązanie umowy przez Zamawiającego z przyczyn, o których mowa w § 9 ust.1 w wysokości 10 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1,
   2) za opóźnienie w uruchomieniu usługi w wysokości 0,5 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia,
   3) za opóźnienie w stworzeniu dodatkowych stanowisk konsultantów w wysokości 0,2 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia,
   4) za każdorazową uzasadnioną skargę na jakość obsługi (np. nieprofesjonalny, niekulturalny sposób prowadzenia rozmowy) w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa w § 7 ust. 2,
   5) za każdą godzinę braku obsługi infolinii, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 90,00 zł brutto.
2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy za opóźnienie w zapłacie odsetki ustawowe za okres od dnia wymagalności do dnia zapłaty.
3. Postanowienia ust. 1 nie wyłączają prawa Zamawiającego do dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli wartość powstałej szkody przekroczy wysokość zastrzeżonych kar umownych.

§ 9 Rozwiązanie umowy

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozwiązania umowy bez wypowiedzenia, w przypadku wykonywania usługi przez Wykonawcę niezgodnie z warunkami umowy.
2. W przypadku rozwiązania umowy bez wypowiedzenia przez Zamawiającego w okolicznościach wymienionych w ust. 1 Zamawiający wyznaczy termin, do którego Wykonawca ma obowiązek realizować przedmiot zamówienia. Wypłata wynagrodzenia nastąpi wówczas proporcjonalnie do okresu świadczonej usługi.

§ 10 Klauzula poufności

1. Informacje dotyczące Zamawiającego i uzyskane przez Wykonawcę w trakcie wykonywania umowy stanowić będą informację zastrzeżone z wyjątkiem informacji, które są informacjami jawnymi z mocy obowiązujących przepisów.
2. Wykonawca zobowiązany jest do nieujawniania takich informacji zastrzeżonej osobie trzeciej bez zgody Zamawiającego.
3. W przypadku ujawnienia takiej informacji zastrzeżonej w brew postanowieniom sur.1 i ust.2 niniejszego paragrafu, Wykonawca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu w skutek ujawnienia informacji zastrzeżonych.

§ 11 Cesje

1. Bez zgody Zamawiającego Wykonawca nie może przenieść na osoby trzecie wierzytelności należnych na podstawie niniejszej umowy, w szczególności na podstawie umowy przelewu wierzytelności, umowy poręczenia, umowy zastawu, cesji ani żadnej innej podobnej umowy w skutek, której nastąpi przeniesienie wierzytelności na osoby trzecie, w tym umowy o zarządzanie lub administrowanie wierzytelnością.
2. Czynność prawna dokonana z naruszeniem ust. 1 jest nieważna.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania osób, którym powierzył wykonanie obowiązków wynikających z umowy jak za działanie lub zaniechanie własne.

2. Żadna ze Stron umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy spowodowane przez siłę wyższą rozumianą jako zdarzenie zewnętrzne, którego zaistnienia nie można było przewidzieć oraz którego następstwom nie można było zapobiec, mimo dołożenia należytej staranności.
3. W przypadku zaistnienia siły wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
4. Jeżeli siła wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 30 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
5. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
6. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.
8. Spory powstałe na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
9. W sprawach nie uregulowanych w umowie zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
10. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

ZAMAWIAJĄCY **WYKONAWCA**

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO UMOWY

…….
(imię i nazwisko)

……
(adres zamieszkania)

……
(nazwa i nr dokumentu tożsamości)

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że znana jest mi definicja danych osobowych w rozumieniu art. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) w myśl, której za dane uważa się wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.

Zobowiązuję się:

1) do zachowania w tajemnicy danych przetwarzanych przez …….. wraz ze sposobami ich zabezpieczenia;
2) nie pozostawiać bez dozoru, ani udostępniać osobom nieupoważnionym dokumentów materialnych (w formie elektronicznej, papierowej itp.) z danymi;
3) nie wykorzystywać ani nie udostępniać nieuprawnionym dokumentacji z danymi do innych celów niż służbowe;
4) do niezwłocznego zniszczenia, w sposób uniemożliwiający zidentyfikowanie danych, wydrukowanych nadmiarowo, niepotrzebnych lub błędnych dokumentów;
5) w przypadku stwierdzenia naruszenia lub zaistnienia okoliczności wskazujących na naruszenie ochrony danych, bezzwłocznie powiadomić administratora systemu informatycznego Zamawiającego
6) przy przetwarzaniu danych, do szczególnej dbałości o zachowanie poufności, integralności i dostępności danych związanych z dokumentami znajdującymi się w obrocie w ……, także dotyczących danych pracowników, dokumentacji systemu przetwarzania danych oraz infrastruktury sprzętowo - programowej systemów informatycznych;
7) przy przetwarzaniu danych poza systemem informatycznym, do szczególnej dbałości o zachowanie poufności treści dokumentów, które znajdują się w obrocie w ……., oraz przestrzegania zasad dostępu do danych.

Wykonano w 2 jednobrzmiących egzemplarzach
Potwierdzam odbiór 1 egzemplarza

…… ……
Miejscowość, data czytelny podpis

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY

WZÓR

PROTOKÓŁ WYKONANIA USŁUGI
określonej w umowa Nr…… z dnia…….r.

za miesiąc ....rok.

1. Przedstawiciel Zamawiającego

……

2. Przedstawiciel Wykonawcy

……

Potwierdzenie wykonania usługi

bez zastrzeżeń / zastrzeżenia*
*** niepotrzebne skreślić**

Zastrzeżenia stwierdzone przy odbiorze:
……

……

Wnioski:
……

……

Informacja dotycząca dodatkowych stanowisk konsultantów na wniosek Zamawiającego (§ 1 ust.3 umowy)
- okres świadczenia usługi przez dodatkowych konsultantów:

od dnia……201…. do dnia……201…. , tj. liczba dni …….

- liczba konsultantów …….

Podpisy:
Ze strony Zamawiającego ze strony Wykonawcy

…… ……