

**UMOWA Nr /2018
/PROJEKT/**

Zawarta w dniu 2018 roku w Łodzi pomiędzy:

Łódzkim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia

z siedzibą w Łodzi, przy ul. Kopcińskiego 58, kod pocztowy 90-032
będącym płatnikiem podatku VAT, NIP 107-00-01-057
reprezentowanym przez:

.....,

zwanym dalej **Zamawiającym**,

a

.....

z siedzibą

będącym płatnikiem podatku VAT, NIP:

wpisanym do

reprezentowanym przez:

.....,

zwanym dalej **Wykonawcą**,

wybranych w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia, w odniesieniu, do którego nie stosuje się Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1986) na podstawie art. 4 pkt 8 ww. ustawy.

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest:

- 1) przygotowanie infrastruktury technicznej przewidzianej do świadczenia obsługi bezpłatnej infolinii telefonicznej,
- 2) obsługa bezpłatnej infolinii telefonicznej związanych z działalnością prowadzoną przez Zamawiającego, zgodnie z wymaganiami zawartymi w zapytaniu ofertowym z dnia, zwanym dalej zapytaniem ofertowym, w szczególności w **załączniku nr 1** do zapytania ofertowego, stanowiącym szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.
2. Wykonawca zapewni infrastrukturę techniczną, o której mowa w § 1 ust. 1 pkt 1 najpóźniej na 5 dni przed rozpoczęciem świadczenia obsługi infolinii.
3. Rozpoczęcie świadczenia obsługi bezpłatnej infolinii telefonicznej nastąpi nie później niż w terminie od dnia 01.01.2019 r. od godz. 08:00.
4. Świadczenie usług, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 2, będzie realizowane przez Wykonawcę w dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00.
5. Wykonawca we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu umowy zapewni infrastrukturę techniczną, tj. pomieszczenie i sprzęt do świadczenia obsługi infolinii telefonicznej.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia dedykowanego dla Zamawiającego numeru telefonu 800-190-590.

7. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania wymaganego średniego czasu oczekiwania na połączenia w miesiącu, o którym mowa w pkt 1 ppkt 3) szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego **załącznik nr 1** do zapytania ofertowego.
8. Realizacja przedmiotu umowy odbywać się będzie w terminie od dnia 01.01.2019 r. do dnia 30.06.2019 r.
9. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usług w zakresie obsługi infolinii z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie i terminowo, a także do przestrzegania obowiązującego prawa i do dbałości o interesy Zamawiającego. Wszystkie prace i nakłady związane z dostarczeniem, montażem, instalacją urządzeń zapewniających właściwą realizację umowy stanowią będą koszty Wykonawcy w ramach wynagrodzenia, przysługującego Wykonawcy w każdym okresie rozliczeniowym.
10. Zamawiający zastrzega sobie w przypadku, gdy uzna to za konieczne, w wyjątkowych sytuacjach, zwiększenia zakresu umowy poprzez zmianę realizacji usługi z 8 godzin w dni robocze do 24 godzin na dobę przez 7 dni w tygodniu (również w dni wolne od pracy i święta) lub poprzez uruchomienie dodatkowego tematycznie stanowiska. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie uruchomić dodatkowe stanowisko konsultanta w terminie nie dłuższym niż **3 dni kalendarzowe**, licząc od daty otrzymania takiego wniosku od Zamawiającego (pisemnie, faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej). Zamawiający informuje, że dodatkowy zakres świadczonej usługi obejmować będzie uruchomienie maksymalnie dwóch dodatkowych stanowisk konsultanta. Realizacja dodatkowego zakresu świadczonej usługi jest uzależniona od bieżących potrzeb i stanowi uprawnienie Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać.

W przypadku konieczności zapewnienia ciągłości usług poprzez zmianę na działalność całodobową lub konieczności utworzenia dodatkowego tematycznie stanowiska, ostateczne wynagrodzenie Wykonawcy stanowić będzie kwota odpowiadająca iloczynowi ilości godzin faktycznie świadczonej usługi i stawki godzinowego kosztu obsługi takiego stanowiska wskazanego w formularzu ofertowym. Rozliczenie usługi nastąpi przy zastosowaniu procentowego wskaźnika określonego w ofercie przez Wykonawcę, jednak nie więcej niż 100% dziennego wynagrodzenia płaconego za obsługę jednego stanowiska infolinii, za każde dodatkowo przepracowane 12 godzin.

§ 2

1. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej awarią z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia jej w czasie nie dłuższym niż 6 godzin od momentu jej wystąpienia lub zgłoszenia jej przez Zamawiającego.
2. Zgłaszanie awarii przez Zamawiającego odbywać się będzie telefonicznie za pomocą telefonu stacjonarnego lub komórkowego, faksem lub pocztą elektroniczną, a jej przyjęcie potwierdzone będzie przez Wykonawcę faksem lub pocztą elektroniczną w ciągu 1 godziny od chwili otrzymania zgłoszenia na numery i adresy określone w § 11 ust. 1 Wykonawca niezwłocznie po usunięciu awarii poinformuje o tym Zamawiającego faksem lub emailem, podając przyczyny awarii.
3. Prace i nakłady związane z dostarczeniem, montażem, instalacją lub wymianą urządzeń zapewnianych przez Wykonawcę a niezbędnych do realizacji umowy stanowią koszty, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 1.

§ 3

1. Zamawiający zastrzega prawo weryfikacji wiedzy konsultantów w zakresie przedmiotu umowy, o którym mowa § 1 ust. 1 pkt 2 i 3 umowy, poprzez telefoniczne sprawdzenie przez pracownika Zamawiającego poprawności udzielanych informacji.
2. Zamawiający przeprowadzi szkolenie konsultantów Wykonawcy, w terminach uzgodnionych pomiędzy stronami. Szkolenie w imieniu Zamawiającego przeprowadzi Wydział Spraw Świadczeniobiorców przy współudziale Rzecznika Prasowego ŁOW NFZ w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza w trakcie realizacji umowy szkolenia w formie wideokonferencji (np. w formie Skype).
3. Wszelkie koszty związane z pobytem osób uczestniczących w szkoleniu, w tym koszty przejazdów, wyżywienia oraz zakwaterowania pokrywa Wykonawca.
4. Zamawiający szacuje długość szkolenia maksymalnie do 2 dni po 6 godzin.

§ 4

Wykonawca zapewni utrzymanie dostępności obsługi bezpłatnej infolinii telefonicznej w każdy dzień tygodnia, w tym w dni wolne od pracy i święta w godzinach 8.00 - 16.00, w szczególności poprzez:

- 1) zapewnienie nadzoru technicznego nad obsługą bezpłatnej infolinii telefonicznej, przez co należy rozumieć, że Wykonawca we własnym zakresie zapewni sprzęt do obsługi infolinii oraz jego pełną obsługę techniczną, usuwanie awarii używanego przez Wykonawcę sprzętu, a także będzie ponosić wszelkie koszty dotyczące funkcjonowania serwisu i napraw;
- 2) zapewnienie nadzoru merytorycznego nad obsługą płatnej i bezpłatnej infolinii telefonicznej, przez co należy rozumieć, że Wykonawca we własnym zakresie zapewni udzielanie na bieżąco rzetelnych i aktualnych odpowiedzi przez konsultantów na pytania zadawane telefonicznie;
- 3) zapewnienie obsługi płatnej infolinii telefonicznej przez dwóch konsultantów jednocześnie, w języku polskim, w oparciu o dwie linie telefoniczne o wspólnym numerze;
- 4) zapewnienie obsługi bezpłatnej infolinii telefonicznej przez jednego konsultanta, w języku polskim, w oparciu o jedną linię telefoniczną o numerze wskazanym przez Zamawiającego;
- 5) na żądanie Zamawiającego Wykonawca zapewni możliwość odtwarzania komunikatu głosowego informującego o godzinach pracy infolinii po godzinach pracy (tj. w godzinach 20.00 - 8.00). Treść komunikatu głosowego zostanie przekazana Wykonawcy po zawarciu umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia.
- 6) nagrywanie i archiwizowanie rozmów przez Wykonawcę systematycznie przez cały okres obowiązywania umowy oraz udostępnianie Zamawiającemu na każde jego żądanie, w wersji elektronicznej, w ustalonym przez Zamawiającego formacie, w terminie do 24 godzin licząc od daty i godziny otrzymania takiego wniosku od Zamawiającego pisemnie, faksem lub za pośrednictwem poczty;
- 7) przekazywanie nagrań rozmów przez Wykonawcę Zamawiającemu podyktowane jest koniecznością pełnienia nadzoru przez Zamawiającego nad jakością świadczonych przez Wykonawcę usług, w tym ocenę merytoryczną przekazywanych informacji oraz prawidłową obsługę w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta, mających charakter sytuacji sporadycznych wynikających z konieczności pełnienia nadzoru nad realizacją umowy;
- 8) Wykonawca zapewni statystyki w zakresie:
 - a) rejestru połączeń przychodzących,
 - b) rejestru nieodebranych połączeń,
 - c) zestawień ilościowych:
 - czasu oczekiwania na połączenie,

- czasu trwania rozmowy.

§ 5

1. Zamawiający przeznaczą na sfinansowanie zamówienia kwotę w wysokości zł brutto (słownie:).
2. Kwota, o której mowa w ust. 1 składa się z:
 - 1) łącznego wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu wykonania przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt 2, którego maksymalna wysokość nie przekroczy kwotyzł brutto (słownie:.....), ustalonego na podstawie wynagrodzenia miesięcznego, zgodnie z ofertą Wykonawcy w wysokości: zł brutto (z podatkiem od towarów i usług VAT) (słownie:) i liczby miesięcy świadczenia usługi obsługi infolinii. Łączne wynagrodzenie nie obejmuje kosztów abonamentu i połączeń, o których mowa w pkt 3;
 - 2) kwoty zabezpieczonej przez Zamawiającego na ewentualne zwiększenie zakresu umowy poprzez zmianę realizacji usługi z 8 godzin w dni robocze do 24 godzin na dobę przez 7 dni w tygodniu (również w dni wolne od pracy i święta) lub poprzez uruchomienie dodatkowego stanowiska konsultanta w okresie obowiązywania umowy w przypadku zaistnienia sytuacji określonej w § 1 ust. 10 umowy w wysokości zł brutto. Strony ustalają koszt dodatkowego stanowiska konsultanta w wysokości zł brutto za każde 12 godzin dodatkowego świadczenia usługi. Wykorzystanie kwoty zabezpieczonej przez Zamawiającego na uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów, będzie zależało od bieżących potrzeb Zamawiającego. Obowiązek zapłaty zaistnieje jedynie w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa, o którym mowa w § 1 ust. 10 umowy;
 - 3) kwoty zabezpieczonej przez Zamawiającego na koszty abonamentu i połączeń ponoszonych przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy, zgodnie z cennikiem operatora, przedstawionym Zamawiającemu najpóźniej w dniu zawarcia umowy, w wysokościzł brutto. Wykonawca będzie wystawiał faktury na podstawie stosownych faktur wystawionych przez operatora (faktury rozliczeniowe). Zwrot kosztów abonamentu i połączeń nastąpi na podstawie faktury prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę po przedstawieniu bilingów wykonanych rozmów i faktur operatora (faktur rozliczeniowych).
3. W przypadku świadczenia usługi objętych przedmiotem umowy przez niepełny miesiąc kalendarzowy, wynagrodzenie będzie obliczone proporcjonalnie do ilości dni, w których Wykonawca świadczył usługę w danym miesiącu kalendarzowym.
4. Kwoty wskazane w fakturach będą płatne przez Zamawiającego w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury, na rachunek bankowy Wykonawcy, o którym mowa w ust. 9.
5. Wynagrodzenie Wykonawcy, o którym mowa w ust. 2 obejmuje wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego i pełnego wykonania przedmiotu umowy oraz obowiązków wynikających z umowy, wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów.
6. Zaoferowana przez Wykonawcę cena brutto za wykonanie usługi nie ulegnie zmianie przez cały okres trwania umowy. Jedynie w przypadku zmian przepisów prawa powszechnie obowiązującego w zakresie ustawy o podatku od towarów i usług Zamawiający przewiduje możliwość o której mowa w § 6 ust. 1.
7. Faktury będą wystawiane przez Wykonawcę po zakończeniu każdego miesiąca świadczenia usługi, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 3.

8. Odbiór przedmiotu umowy będzie potwierdzany protokołem wykonania usługi, zgodnie z **załącznikiem nr 1** do umowy, podpisanym przez przedstawiciela Wykonawcy i Zamawiającego.
9. Zamawiający będzie dokonywał zapłaty należności przelewem na rachunek bankowy Wykonawcyw terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury za miesiąc poprzedni po jego upływie.
Faktura powinna zawierać następujące dane:
 - Nabywca: Narodowy Fundusz Zdrowia z siedzibą w Warszawie, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa, NIP: 1070001057.
 - Odbiorca i płatnik dowodu: Łódzki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Łodzi, ul. Kopcińskiego 58, 90-032 Łódź.
10. Faktury za świadczenie usługi dodatkowych konsultantów będą wystawiane oraz płatne zgodnie z zasadami określonymi w ust. 3-5.
11. Za termin zapłaty uznaje się dzień, w którym Zamawiający polecił swojemu bankowi przelać kwotę wynikającą z prawidłowo wystawionej faktury na rachunek bankowy Wykonawcy.
12. Wierzytelności przysługujące Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
13. W przypadku, gdy suma faktur wystawionych w okresie obowiązywania umowy nie osiągnie maksymalnego wynagrodzenia za wykonanie niniejszej umowy, umowa wygaśnie z upływem okresu na jaki została zawarta, a Wykonawcy nie będą przysługiwały z tego tytułu żadne roszczenia względem Zamawiającego.

§ 6

1. Strony dopuszczają zmianę wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1, w przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług (VAT). Zmiana wynagrodzenia będzie polegać na doliczeniu do wynagrodzenia netto wynikającego ze złożonej przez Wykonawcę oferty, zmienionej stawki podatku VAT od dnia wejścia w życie obowiązywania zmienionej stawki podatku.
2. Strony dopuszczają zwiększenie kwot zabezpieczonych przez Zamawiającego w § 5 ust. 2 pkt 2 oraz pkt 3, w przypadku ich wyczerpania przed końcem umowy.

§ 7

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, w terminie 7 dni od bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w § 2 ust 1 umowy, w wypadku niewykonywania lub nienależytego wykonywania umowy, w szczególności gdy:
 - 1) Wykonawca przez okres dłuższy niż 2 dni (liczone jako 24 godziny pracy infolinii) nie zapewni świadczenia usługi zgodnie z warunkami niniejszej umowy;
 - 2) rozpoczęcie obsługi płatnej lub bezpłatnej infolinii ulegnie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy opóźnieniu o okres dłuższy niż 5 dni.
2. Odstąpienie, o którym mowa w ust. 1 wymaga uprzedniego wezwania Wykonawcy do niezwłocznego, nie dłuższego niż 3 dni, usunięcia naruszeń umowy.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 1, Wykonawca może żądać od Zamawiającego wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu faktycznie zrealizowanych usług.
4. 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 przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.

§ 8

1. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn, o których mowa w § 7 ust. 1 umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wartości maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 umowy.
2. W przypadku świadczenia usługi w sposób niezgodny z warunkami niniejszej umowy, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 2% wartości brutto wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 umowy, za każdą pełną godzinę nieprawidłowego świadczenia usługi.
3. W przypadku opóźnienia Wykonawcy w zapewnieniu infrastruktury technicznej, o której mowa w § 1 ust. 1 pkt 1 umowy, Zamawiającemu przysługuje od Wykonawcy kara umowna w wysokości 3% wartości brutto wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 umowy za każdy dzień opóźnienia.
4. W przypadku opóźnienia w usunięciu przez Wykonawcę awarii, o której mowa § 2 ust. 1 umowy Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości 0,2% wartości brutto wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 umowy, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w stosunku do terminu, o którym mowa w § 2 ust. 1 umowy.
5. Zobowiązanie do zapłaty kary, o której mowa w ust. 4 nie powstanie, jeśli awarie były wynikiem działania siły wyższej, do których pojawienia się Wykonawca w żaden sposób nie przyczynił się oraz, których pojawieniu się nie mógł zapobiec. W takim przypadku strony będą prowadzić działania, mające na celu jak najszybsze przywrócenie możliwości realizacji umowy przez Wykonawcę.
6. Za każdorazową uzasadnioną skargę na jakość obsługi (np. nieprofesjonalny, niekulturalny sposób prowadzenia rozmowy, udzielanie niemerytorycznych informacji) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości %, zgodnie ze złożoną ofertą, miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa § 5 ust. 2 pkt 1.
7. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kary umownej z przysługującego wynagrodzenia.
8. W przypadku, gdy szkody powstałe z nienależytego wykonania umowy lub niewykonania umowy przewyższają kary umowne, Zamawiający ma prawo żądać odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 9

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia.
2. Zamawiający zastrzega możliwość wypowiedzenia umowy z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia umowy. Zamawiający pokryje wyłącznie faktycznie poniesione przez Wykonawcę koszty realizacji Umowy, określone na podstawie wspólnie sporządzonego i podpisanego przez obie strony protokołu, zawierającego opis wykonanych i przekazanych zadań.

§ 10

W celu zapewnienia skutecznej ochrony oraz zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych otrzymanych i uzyskanych od Zamawiającego w związku z wykonaniem zobowiązań wynikających z umowy Wykonawca zobowiązuje się do podpisania umowy o zachowaniu poufności wraz z załącznikami, stanowiącej **załącznik nr 2** do niniejszej umowy.

Zobowiązanie to nie jest ograniczone w czasie i wiąże Wykonawcę również po wykonaniu przedmiotu umowy lub jej rozwiązaniu/wygaśnięciu (bez względu na przyczynę) bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu.

§ 11

1. Strony wyznaczają następujących przedstawicieli upoważnionych do współpracy przy realizacji umowy:
 - 1) ze strony Zamawiającego:
....., nr tel., nr faksu:, adres e-mail:,
....., nr tel., nr faksu:, adres e-mail:,
 - 2) ze strony Wykonawcy:
....., nr tel., nr faksu:, adres e-mail:,
....., nr tel., nr faksu:, adres e-mail:,
2. Osoby, o których mowa w ust. 1 upoważnione są do podpisywania protokołu wykonania usługi, o którym mowa w § 5 ust. 8 niniejszej umowy.
3. Ewentualna zmiana osób o których mowa w ust. 1 będzie wymagała jednostronnego oświadczenia Zamawiającego lub Wykonawcy, skierowanego odpowiednio do Zamawiającego bądź Wykonawcy.
4. Wszelkie zmiany niniejszej umowy, uzgodnienia dodatkowe i inne postanowienia mające istotny wpływ na wykonanie umowy wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mieć będą przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025) oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1954).
6. W przypadku braku porozumienia Stron, ewentualne spory powstałe w trakcie realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sądy powszechne, właściwe dla siedziby Zamawiającego.
7. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.
8. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, w tym jeden egzemplarz dla Wykonawcy i jeden dla Zamawiającego.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

WZÓR
PROTOKÓŁ WYKONANIA USŁUGI
określonej w umowie Nr...../2019 r. z dnia.....2019 r.
za miesiąc 2019 r.

1. Przedstawiciel Zamawiającego

.....

2. Przedstawiciel Wykonawcy

.....

Potwierdzenie wykonania usługi

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

Zastrzeżenia stwierdzone przy odbiorze:

.....
.....

Wnioski:

.....
.....

Informacja dotycząca dodatkowych stanowisk konsultantów uruchomionych na wniosek Zamawiającego (zgodnie § 1 ust. 10 umowy):

- liczba dodatkowych stanowisk:
- okres świadczenia usługi przez dodatkowych konsultantów:
od dnia 2019 do dnia 2019, w godz. od..... do.....
- łączna liczba godzin świadczenia usługi przez dodatkowych konsultantów:

Podpisy:

ze strony Zamawiającego:

ze strony Wykonawcy:

UMOWA O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

zawarta w dniu grudnia 2018 r. w Łodzi pomiędzy Narodowym Funduszem Zdrowia Łódzkim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Łodzi przy ul. Kopcińskiego 58, 90-032 Łódź, NIP: 1070001057 zwanym dalej Zamawiającym, reprezentowanym przez:

.....

a

.....

z siedzibą w

działającym na podstawie

reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej „Wykonawcą”.

W związku z podpisaniem umowy nr/2018 z dnia 2018 r., której przedmiotem jest **świadczenie usług w zakresie udzielania telefonicznej informacji**, zwanej dalej „umową podstawową”, strony w celu właściwej ochrony danych poufnych udostępnianych wzajemnie w trakcie realizacji umowy podstawowej postanawiają co następuje:

§ 1.

Ilekoć w umowie użyte zostają wyrazy „Informacje Poufne” oznaczają one:

- 1) przekazywane Wykonawcy wszelkie informacje lub dane, ustne, na piśmie lub zapisane w inny sposób, dotyczące spraw, planów działalności gospodarczej lub przedsięwzięć strony związanych z realizacją umowy podstawowej,
- 2) wszelkie rozmowy lub rokowania prowadzone pomiędzy przedstawicielami stron w związku z realizacją umowy oraz informacje przekazywane w ich trakcie przez Zamawiającego.

§ 2.

1. Z uwagi na udostępnianie Informacji Poufnych Wykonawca, zobowiązuje się do:

- 1) zachowania w tajemnicy wszystkich Informacji Poufnych, niezależnie od formy w jakiej zostały mu przekazane;
- 2) wykorzystywania Informacji Poufnych wyłącznie na użytek prowadzonej współpracy w zakresie realizacji umowy;
- 3) zapewnienia odpowiedniego i bezpiecznego sposobu przechowywania wszystkich uzyskanych Informacji Poufnych w czasie, gdy znajdują się one w posiadaniu Wykonawcy,
- 4) ujawnienia informacji poufnych wyłącznie osobom biorącym udział w realizacji umowy podstawowej ze strony Wykonawcy, którym informacje te są niezbędne dla prawidłowej realizacji umowy;
- 5) poinformowania pracowników, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 4 umowy, o zachowaniu poufności o poufnym charakterze udostępnianych i przekazywanych informacji, pouczenia w sprawie ich traktowania jako poufnych oraz odebrania oświadczenia wskazanego w § 2 ust. 4 umowy o zachowania poufności;
- 6) niekopiowania, niepowielania ani niezwiokrotniania Informacji Poufnych w jakikolwiek sposób, chyba że wcześniej w sposób wyraźny udzielona zostanie na taką czynność pisemna zgoda i dokonanie czynności jest obiektywnie niezbędne w związku z realizacją umowy. Zamawiający zobowiązuje się do ujawnienia Informacji Poufnych na potrzeby realizacji

umowy osobom biorącym udział w realizacji umowy podstawowej ze strony Wykonawcy, które okażą upoważnienia Zamawiającemu do udziału w realizacji umowy;

- 7) na pisemny wniosek Zamawiającego lub w przypadku zakończenia współpracy, niezwłocznego zwrócenia lub zniszczenia na własny koszt wszelkich materiałów zawierających jakiegokolwiek Informacje Poufne Zamawiającemu, wraz ze wszystkimi kopiami, będącymi w jego posiadaniu.
2. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę obowiązków dotyczących Informacji Poufnych, o których mowa w niniejszej Umowie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1 % wartości całkowitej umowy za każdą ujawnioną Informację Poufną, na żądanie Zamawiającego, w terminie do 14 dni od chwili ujawnienia.
3. Za przetwarzanie danych osobowych niezgodnie z przepisami prawa ochrony danych osobowych lub postanowieniami umowy powierzenia do przetwarzania danych osobowych oraz z obowiązkami o których mowa w niniejszej umowie, jak również za jakiegokolwiek naruszenia zakresu i celu ich przetwarzania, Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia, na zasadach ogólnych, odszkodowania w wysokości przewyższającej karę umowną, w przypadku, gdy szkoda poniesiona przez Stronę poszkodowaną przekracza wysokość kary umownej, o której mowa w ust. 2.
5. Wykonawca złoży oświadczenia zobowiązujące do zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych oraz wypełnienia obowiązków informacyjnych przewidzianych w RODO, według wzorów określonych w załącznikach do umowy, które Wykonawca niezwłocznie przekaże Zamawiającemu, przed rozpoczęciem wykonywania umowy podstawowej.

§ 3.

1. Zobowiązania określone w § 2 nie mają zastosowania do Informacji Poufnych:
 - 1) które są w dniu ujawnienia publicznie znane,
 - 2) których ujawnienie wymagane jest od Wykonawcy na mocy przepisów prawa.
2. Jeżeli Wykonawca zostanie zobowiązany na mocy prawa lub wezwania sądu do ujawnienia jakiegokolwiek Informacji Poufnych, niezwłocznie zawiadomi na piśmie Zamawiającego przed dokonaniem ujawnienia.
3. Wykonawca zobowiązany na mocy prawa lub wezwania sądu do ujawnienia Informacji Poufnych, będzie uprawniony do ujawnienia Informacji Poufnej wyłącznie w zakresie wymaganym prawem oraz zobowiązany do podjęcia wszelkich uzasadnionych środków, mających na celu upewnienie się, że Informacje Poufne są traktowane jako poufne.

§ 4.

Wykonawca ponosi odpowiedzialność za przestrzeganie postanowień niniejszej umowy przez swoich pracowników lub inne osoby, które będą zaangażowane w proces realizacji umowy.

§ 5.

Niniejsza Umowa zostaje zawarta na okres obowiązywania umowy podstawowej, z tym że zobowiązanie do zachowania tajemnicy i poufności Informacji Poufnych i odpowiedzialność z tego tytułu, pozostają w mocy także po wygaśnięciu niniejszej Umowy oraz umowy podstawowej.

§ 6.

Wykonawca potwierdza i wyraża zgodę na to, że nie będzie uprawniony do nabycia żadnych praw do Informacji Poufnych przekazanych przez Zamawiającego lub od niego uzyskanych.

§ 7.

1. Strony poddają rozstrzygnięcie sporów powstałych na gruncie niniejszej umowy właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę Zamawiającego sądowi powszechnemu.
2. Do wszystkich kwestii nieuregulowanych w niniejszej Umowie znajdują zastosowanie szczególności przepisy kodeksu cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawne.

§ 8.

Zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 9.

Załącznik do umowy (oświadczenie o zobowiązaniu do zachowania poufności) stanowi integralną część umowy o zachowaniu poufności.

§ 10.

Niniejsza Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

.....

.....

.....
(imię i nazwisko)

OŚWIADCZENIE
o zobowiązaniu do zachowania poufności Wykonawcy

Ja niżej podpisany, w związku z realizacją umowy nr .../2018 zawartej z Łódzkim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia[dalej: ŁOW NFZ], z uwagi na udostępnianie Informacji Poufnych¹, zobowiązuje się do:

- 1) zachowania w tajemnicy wszystkich Informacji Poufnych uzyskanych podczas realizacji umowy, przedmiotem której jest **świadczanie usług w zakresie udzielania telefonicznej informacji**, a także po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, niezależnie od formy w jakiej zostały mi przekazane;
- 2) wykorzystywania Informacji Poufnych uzyskanych podczas realizacji umowy wyłącznie w celu realizacji umowy.

Miejscowość, data

Czytelny podpis

Klauzula Informacyjna

Zgodnie z zapisami art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady [UE] 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE [ogólne rozporządzenie o ochronie danych] [Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016], dalej RODO - Dyrektor Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia informuje, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Łódzki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Łodzi, przy ul. Kopcińskiego 58, reprezentowany przez Dyrektora Oddziału Wojewódzkiego;
2. kontakt z osobą odpowiedzialną za ochronę danych - Inspektor Ochrony Danych, tel. 42 275 40 28, IOD@nfz-lodz.pl;
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b-c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego na **świadczanie usług w zakresie udzielania telefonicznej informacji** (nr postępowania: WPOG-IV.261.209.2018), prowadzonym na podstawie przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 dalej: „Pzp”);
4. odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 Pzp, tj. podmioty, uprawnione w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa;
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, przez okres niezbędny na potrzeby realizacji ustawowych zadań Narodowego Funduszu Zdrowia, obrony roszczeń oraz zadań wynikających z ustaw szczególnych, w tym z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 217);

6. przekazane przez Panią/Pana dane nie posłużą do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, jak również profilowania, stosownie do art. 22 RODO;
7. posiada Pani/Pan prawo na podstawie art.:
 - a. 15 RODO prawo dostępu do treści swoich danych osobowych,
 - b. 6 RODO prawo ich sprostowania (poprawienia)²,
 - c. 18 RODO prawo do żądania od administratora ograniczenia ich przetworzenia, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
8. od czynności podjętych przez administratora danych osobowych, w związku z przetwarzaniem danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO;
9. podanie przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest obowiązkowe w oparciu o przepisy Pzp, w związku z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego. Konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z Pzp;
10. nie przysługuje Pani/Panu prawo:
 - usunięcia danych osobowych, w związku z art. 17 ust. 3 lit. b), d) lub e) RODO
 - przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO
 - sprzeciwu, na podstawie art. 21 RODO, gdyż podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.

Miejscowość, data

Czytelny podpis

¹ „poufność” – terminologia niemająca odniesienia do ustawy o ochronie informacji niejawnych [Dz.U.2018.412 t.j.],

² - skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.

Oświadczenie Wykonawcy w zakresie wypełnienia obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 14 RODO

Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady [UE] 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE [ogólne rozporządzenie o ochronie danych] [Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016] wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem, w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.

Miejscowość, data

Czytelny podpis Wykonawcy

Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych
[dla pracownika Wykonawcy imiennie wykazanego w umowie]

Zgodnie z zapisami art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady [UE] 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE [ogólne rozporządzenie o ochronie danych] [Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016], dalej RODO - Dyrektor Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia informuje, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Łódzki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Łodzi, przy ul. Kopcińskiego 58, reprezentowany przez Dyrektora Oddziału Wojewódzkiego;
 2. Dane kontaktowe do osoby odpowiedzialnej za ochronę danych w Łódzkim Oddziale Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia – Inspektor Ochrony Danych, tel. 42 275 40 28, IOD@nfz-lodz.pl
 3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego na **świadczenie usług w zakresie udzielania telefonicznej informacji** na rzecz Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia (nr postępowania: WPOG-IV.261.209.2018), prowadzonym na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29.01.2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1986, dalej: „Pzp”), jak również w interesie niezbędnym dla realizacji niniejszej umowy oraz zapewnienia ochrony przetwarzanych informacji,
 4. odbiorcami Pani/Pana danych osobowych pozyskanych w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego będą:
 - a. organy publiczne na ich żądanie;
 - b. osoby lub podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 Pzp - zgodnie z zasadą jawności postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
- Ograniczenie dostępu do Państwa danych może wystąpić wyłącznie w szczególnych przypadkach, jeśli jest to uzasadnione ochroną prywatności zgodnie z art. 8 ust 4 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych [t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1986],
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, przez okres obowiązywania umowy oraz po jej zakończeniu, w zakresie niezbędnym dla dochodzenia roszczeń i przez okres przedawnienia roszczeń cywilnoprawnych, wynikających z niniejszej umowy oraz zgodnie z ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach [Dz.U.2018.217 j.t.],
 6. Pani/Pana dane nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy [EOG], za wyjątkiem sytuacji wynikających z obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w związku z jawnością postępowania o udzielenie zamówienia publicznego,
 7. Pani/Pana dane osobowe pochodzą od Wykonawcy realizującego umowę zawartą z Łódzkim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia,
 8. posiada Pani/Pan prawo na podstawie art.:
 - a. 15 RODO prawo dostępu do treści swoich danych osobowych,
 - b. 6 RODO prawo ich sprostowania (poprawienia)¹,

- c. 17 RODO prawo do usunięcia danych osobowych, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej;
 - d. 18 RODO prawo do żądania od administratora ograniczenia ich przetworzenia, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
9. nie przysługuje Pani/Panu prawo do:
- a. przenoszenia danych o którym mowa w art. 20 RODO - z uwagi na zastrzeżenie ujęte w art. 20 ust. 3 RODO;
 - a. sprzeciwu przetwarzania danych o którym mowa w art. 21 RODO – gdyż podstawą prawną ich przetwarzania jest art. art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
10. ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego na czynności podjęte przez administratora danych, w związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
11. Przekazane przez Panią/Pana dane nie posłużą do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, jak również profilowania stosownie do art. 22 RODO.

¹ skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.