

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**,

wybrany 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. 2017.1579) na podstawie art. 4 pkt 8 ww. ustawy.

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest:

- 1) przygotowanie infrastruktury technicznej przewidzianej do świadczenia obsługi bezpłatnej i płatnej infolinii telefonicznej,
- 2) obsługa płatnej infolinii telefonicznej,
- 3) 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 płatnej infolinii telefonicznej nastąpi nie później niż w terminie od dnia 01.02.2018 r. od godz. 08:00.
4. Rozpoczęcie świadczenia obsługi bezpłatnej infolinii telefonicznej nastąpi nie później niż w terminie od dnia 01.02.2018 r. od godz. 08:00.
5. Świadczenie usług, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 2 i 3, będzie realizowane przez Wykonawcę każdego dnia, w tym również w soboty, niedziele oraz święta w godzinach od 8:00 do 20:00.

6. 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.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia dedykowanych dla Zamawiającego numerów telefonów płatnej infolinii:
 - **(42) 299-92-75** – dla telefonów komórkowych i z zagranicy,
 - **801-002-275** – dla telefonów stacjonarnych,z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanych numerów po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii.
8. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia dedykowanego dla Zamawiającego numeru telefonu bezpłatnej infolinii **800-007-725**, z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii.
9. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania wymaganego średniego czasu oczekiwania na połączenia w miesiącu, o którym mowa w pkt 1 ppkt 5) lit. a i lit. b. szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego **załącznik nr 1** do zapytania ofertowego.
10. Realizacja przedmiotu umowy odbywać się będzie w terminie od dnia 01.02.2018 r. do dnia 31 grudnia 2018 r.
11. 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 stanowiąc będą koszty Wykonawcy w ramach wynagrodzenia, przysługującego Wykonawcy w każdym okresie rozliczeniowym.
12. Zamawiający zastrzega sobie w przypadku, gdy uzna to za konieczne, w wyjątkowych sytuacjach, zwiększenia zakresu umowy poprzez zmianę realizacji usługi z 12 godzin do 24 godzin na dobę lub poprzez uruchomienie dodatkowego stanowiska. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie uruchomić dodatkowe stanowisko konsultanta w terminie nie dłuższym niż **dni kalendarzowych**, (zgodnie ze złożoną ofertą) licząc od dnia następnego od dnia otrzymania wniosku Zamawiającego (pisemnie, faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej). W przypadku konieczności zapewnienia ciągłości usług poprzez zmianę na działalność całodobową lub konieczności utworzenia dodatkowego stanowiska, rozliczenie tej części 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

1. Wykonawca zapewni utrzymanie dostępności obsługi płatnej i bezpłatnej infolinii telefonicznej w każdy dzień tygodnia, w tym w dni wolne od pracy i święta w godzinach 8.00 – 20.00, w szczególności poprzez:
 - 1) zapewnienie nadzoru technicznego nad obsługą płatnej i 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) odtwarzanie 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 udostępniane 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 elektronicznej;
 - 7) 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 przeznacza 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 i 3, którego maksymalna wysokość nie przekroczy kwoty zł 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 uruchomienie dodatkowego stanowiska konsultanta w okresie obowiązywania umowy w przypadku zaistnienia sytuacji określonej w § 1 ust. 12 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 opcji, o którym mowa w § 1 ust. 12 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 wysokości zł 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.

§ 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 powierzenia przetwarzania danych osobowych, która stanowi **załącznik nr 3** do niniejszej umowy oraz umowy o zachowaniu poufności wraz z załącznikiem w postaci oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności, stanowiącej **załącznik nr 4** do niniejszej umowy.

§ 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. 2017.459 ze zm.) oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. 2016.1489 ze zm.).
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...../2018 r. z dnia.....2018 r.

za miesiąc 2018 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. 12 umowy):

- liczba dodatkowych stanowisk:
- okres świadczenia usługi przez dodatkowych konsultantów:
od dnia 2018 do dnia 2018, w godz. od..... do.....
- łączna liczba godzin świadczenia usługi przez dodatkowych konsultantów:

Podpisy:

ze strony Zamawiającego:

ze strony Wykonawcy: