ANEKS nr 2

do umowy nr 77/2019 z dnia 30 lipca 2019 r.

zawarty w dniu 25 marca 2020 r. w Warszawie pomiędzy:

Narodowym Funduszem Zdrowia Centrala z siedzibą w Warszawie przy ul. Grójeckiej 186, NIP 107-00-010-57, REGON: 015817985, reprezentowanym przez: Adama Niedzielskiego - Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia, zwanym dalej: „Zamawiającym"

a

CCIG Group Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, adres: ul. Rzeźnicza 32/33, 50-130 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia –Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000469595, NIP 897179087, REGON 022187091, reprezentowaną przez Prezesa Zarządu – Marcina Kapralskiego

zwaną dalej: „Wykonawcą",

zwanymi łącznie: „Stronami",

Zważywszy, że Strony obowiązuje umowa nr 77/2019 z dnia 30 lipca 2019 r., której przedmiotem jest świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwana dalej: „Umową" oraz mając na uwadze:

- nadzwyczajne okoliczności w postaci pandemii wirusa powodującego chorobę COVID-19, w tym intensywny wzrost zachorowań w Europie począwszy od lutego 2020 r.

- wejście w życie ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz.U. z 2020 r. poz. 374), zwanej dalej: „ustawą o COVID-19",

- wprowadzenie 14 marca 2020 r. stanu zagrożenia epidemicznego w Polsce w drodze Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2020 r.,

- na podstawie § 11 ust. 17 Umowy oraz w zw. z art. 6 ustawy o COVID-19

Strony postanawiają, co następuje:

§ 1.

1. W umowie:

1) w § 7 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy za realizację Umowy nie przekroczy kwoty brutto: 15.842.303,65 zł brutto złotych (słownie: piętnaście milionów osiemset czterdzieści dwa tysiące trzysta trzy złote i 65/100 brutto).",

2) w § 7 ust. 3 po wyrazach „Miesięczne wynagrodzenie Wykonawcy za realizację przedmiotu Umowy" dodaje się wyrazy „w zakresie, o którym mowa w § 2 ust. 1-3 Umowy,",

3) po § 11 Umowy, wprowadza się § 12, który otrzymuje brzmienie:

§ 12 Szczególne zasady dotyczące usług związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19

1. Niezależnie od usług, o których mowa w § 2 ust. 1 Umowy, na zlecenie Zamawiającego Wykonawca będzie dodatkowo świadczył usługi, polegające na:

1) prowadzeniu ogólnopolskiej infolinii ds. Koronawirusa, w tym dotyczącej kwarantanny, pod numerem dedykowanym dla infolinii TIP,

2) wdrożeniu infolinii ds. koronawirusa dla lekarzy,

3) obsłudze przekierowania połączeń przychodzących na numer TIP do jednostek wskazanych przez Zamawiającego (w szczególności COI, NASK, PGNiG S.A, PGE S.A., Energa S.A, KIS, PZU Zdrowie S.A.),

4) obsłudze przekierowania połączeń przychodzących do BOTa (programu komputerowego zastępującego konsultanta TIP),

5) świadczeniu usług szkoleniowych z zakresu obsługi infolinii, o których mowa w pkt 1 i 2, dla Zamawiającego lub jednostek wskazanych przez Zamawiającego,

6) usługach IT, w tym wdrożeniowych (Voice, sieć, Service Desk) na rzecz Zamawiającego lub jednostek wskazanych przez Zamawiającego,

7) usługach polegających na zapewnieniu możliwości korzystania przez Zamawiającego lub jednostki wskazane przez Zamawiającego, z oprogramowania Cludo wykorzystywanego do realizacji usług, o których mowa w pkt 1-4, w liczbie określonej przez Zamawiającego,

8) świadczeniu innych zleconych usług niezbędnych dla właściwej realizacji usług, o których mowa w pkt 1-7.

2. Aneks obowiązuje w okresie, o którym mowa w art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. poz. 374).

3. Zamawiający może w każdym czasie wypowiedzieć świadczenie zleconych usług, o których mowa w ust. 1, z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia lub zmienić ich zakres.

4. Do usług, o których mowa w ust. 1, stosuje się zasady określone w umowie, o ile nie zostały inaczej uregulowane w niniejszym paragrafie.

5. Zlecenie, o którym mowa w ust. 1, jak również inne oświadczenia woli o jego zmianie lub wypowiedzeniu składa Kierownik Projektu TIP lub jego zastępca ze strony Zamawiającego. Przyjęcie do realizacji zlecenia, o którym mowa w ust. 1, wymaga potwierdzenia przez Kierownika Projektu TIP lub jego zastępcę ze strony Wykonawcy.

6. Zlecenie jest składane i potwierdzane za pośrednictwem służbowych adresów poczty e-mail tych osób, znajdujących się odpowiednio w domenach NFZ oraz CCIG.

7. Usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 1, będą realizowane i rozliczane w ramach świadczenia usług, o których mowa w § 2 ust. 1 Umowy, z tym że po przekroczeniu liczby 11 680 godzin w miesiącu kalendarzowym wynagrodzenie za każdą kolejną

roboczogodzinę pracy konsultanta (język polski) świadczoną przez Wykonawcę wyniesie 37,57 zł netto (słownie: trzydzieści siedem złotych 57/100).

8. Wynagrodzenie za usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 2, wynosi 99 616,68 zł (słownie: dziewięćdziesiąt dziewięć tysięcy sześćset szesnaście złotych 68/100) netto miesięcznie. W przypadku konieczności zwiększenia liczby konsultantów powyżej wartości wynikających z załącznika nr 8 do umowy, Wykonawca otrzyma dodatkowe wynagrodzenie w wysokości 37,57 zł (słownie: trzydzieści siedem złotych 57/100) netto za roboczogodzinę z uwzględnieniem zapewnienia organizacji stanowiska, oraz kosztów niezbędnych licencji.

9. Wynagrodzenie za usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 3, wynosi 0,03 zł (słownie: zero złotych 3/100) netto za jedną minutę połączenia przekierowanego na numer stacjonarny oraz 0,05 zł (słownie: zero złotych 5/100) netto za jedną minutę połączenia przekierowanego na numer do podmiotu innego niż Wykonawca.

10. Wynagrodzenie za usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 4, za jedną minutę połączenia z numerem przypisanym do BOTa wynosi: 0,03 zł (słownie: zero złotych 3/100) netto - gdy numer przypisany to numer stacjonarny oraz 0,05 zł (słownie: zero złotych 5/100) netto - gdy numer przypisany to numer komórkowy.

11. Wynagrodzenie za usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 5, wynosi 50,00 zł (słownie: pięćdziesiąt złotych 00/100) netto za roboczogodzinę prowadzenia szkolenia, bez względu na liczbę szkolonych osób, przy czym strony przewidują prowadzenie szkoleń zdalnie.

12. Wynagrodzenie za usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 6, wynosi, za roboczogodzinę pracy:

1) specjalisty IT (Voice, sieć, Service Desk) – 250,00 zł (słownie: dwieście pięćdziesiąt złotych 00/100) netto,

2) specjalisty ds. wdrożeń – 150,00 zł (słownie: sto pięćdziesiąt złotych 00/100) netto.

13. Wynagrodzenie za usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 7, wynosi 200,00 zł (słownie: dwieście złotych 00/100) netto za każdego użytkownika zalogowanego do usługi Cludo, służącej do świadczenia usług o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, w danym miesiącu kalendarzowym.

14. Wynagrodzenie za inne zlecone usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 8 oraz licencje niewymienione w ust. 1 pkt 7, będzie ustalane każdorazowo pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą, odrębnie za każde zlecenie. Przed przystąpieniem do realizacji zlecenia Wykonawca zobowiązany jest przygotować kosztorys oraz uzyskać od Zamawiającego akceptację kosztorysu i potwierdzenie zlecenia. Wykonawca oświadcza, że będzie oferował Zamawiającemu ceny usług zgodne z ofertą przedłożoną w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na świadczenie obsługi TIP, z zastrzeżeniem zmiany wynikającej z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 10 września 2019 r. w sprawie wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę oraz wysokości minimalnej stawki godzinowej w 2020 r., zaś w przypadku usług nie ujętych w tej ofercie, po cenach rynkowych zwykle stosowanych przez Wykonawcę dla innych klientów.

15. Rozliczanie usług, o których mowa w ust. 1, następować będzie w miesięcznych cyklach rozliczeniowych, w terminie 14 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury za poprzedni miesiąc kalendarzowy świadczenia tych usług.

16. Do usług, o których mowa w ust. 1, nie stosuje się:

1) postanowień § 8 ust. 1 pkt 1 i 2, ust. 3 pkt 2-6 Umowy,

2) postanowień załącznika nr 1 do Umowy: pkt 1.1, w pkt 2.1 podpunkt WF-14, pkt 2.2, w pkt 2.4 podpunkt WB-2.

17. Zasady określone w załączniku nr 1 do Umowy pkt 1.3. i 2.5. będą stosowane odpowiednio, z uwzględnieniem specyfiki zleceń.

18. Wymagania wydajnościowe SLA dla usług, o których mowa w ust. 1, określa załącznik nr 7 do Umowy.

19. W zakresie realizacji usług, o których mowa w ust. 1, Strony dopuszczają możliwość wykonywania przez konsultantów pracy zdalnej lub telepracy oraz pracy w ramach stażu (praktyk) lub wolontariatu.

20. Mając na uwadze realne ryzyko poddania kwarantannie wszystkich pracowników Wykonawcy w danej lokalizacji, w której świadczone są usługi dla Zamawiającego, dopuszcza się wykonywanie usług w innej lokalizacji niespełniającej wszystkich wymogów określonych w załączniku nr 1 do Umowy. Zmiana lokalizacji wymaga zgody Kierownika Projektu TIP ze strony Zamawiającego.

2. Strony niniejszym potwierdzają, iż usługi:

1) o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 1 Umowy są realizowane od dnia 8 marca 2020 r.;

2) o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 2 Umowy są realizowane od dnia 25 marca 2020 r.;

3) o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 3 Umowy są realizowane od dnia 13 marca 2020 r.;

4) o których mowa w §12 ust. 1 pkt 4 Umowy są realizowane od dnia 18 marca 2020 r.;

5) o których mowa w §12 ust. 1 pkt 5 Umowy są realizowane od dnia 13 marca 2020 r.;

6) o których mowa w §12 ust. 1 pkt 6 Umowy są realizowane od dnia 8 marca 2020 r.;

7) o których mowa w §12 ust. 1 pkt 7 Umowy są realizowane od dnia 23 marca 2020 r.;

8) o których mowa w §12 ust. 1 pkt 8 Umowy są realizowane od dnia 18 marca 2020 r.

§ 2.

W związku z wystąpieniem nadzwyczajnych okoliczności wynikających z zagrożenia epidemicznego w kraju, na podstawie § 11 ust. 10 Umowy:

1) Zamawiający oświadcza, że nie będzie dochodził od Wykonawcy kar umownych, o których mowa w § 8 ust. 1 pkt 1 i 3, ust. 3 pkt 4,

2) Wykonawca oświadcza, że nie będzie dochodził od Zamawiającego roszczeń ponad kwotę wynagrodzenia wynikającą z Umowy

- za okres od dnia 1 marca 2020 r. do dnia zawarcia aneksu z uwzględnieniem zasad wynagradzania Wykonawcy określonych niniejszym aneksem.

§ 3.

Do Umowy dodaje się załączniki nr 7 i nr 8 w brzmieniu określonym odpowiednio w załącznikach nr 1 i nr 2 do niniejszego aneksu.

§ 4.

1. Aneks wchodzi w życie z dniem podpisania.

2. Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do jednostronnego rozwiązania Umowy w zakresie zmienionym niniejszym aneksem bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 5.

Aneks został sporządzony w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

ZAMAWIAJĄCY	WYKONAWCA
Adam Niedzielski	Marcin Kapralski
Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia	Prezes Zarządu
	CCIG Group Sp. z o.o.

Signature Not Verified

Dokument podpisany przez Marcin Kapralski
Data: 2020.03.25 13:55:42 CET

Załącznik nr 1 do Aneksu nr 2

Załącznik nr 7 do Umowy nr 77/2019 z dnia 30 lipca 2019 r.

ID	Opis	Wartość oczekiwana SLA w Godzinach 8-16 w dni robocze	Wartość oczekiwana SLA w Godzinach 16-8 (w dni robocze)	Wartość oczekiwana SLA w przypadku przekroczenia
			Wartość oczekiwana SLA w przypadku przekroczenia parametru 80 000 połączeń przychodzących miesięcznie	
WW-1	SL (Service Level) - gwarantowana liczba odebranych połączeń w wyznaczonym interwale czasowym	(50,00%/300s., czyli 50% połączeń powinno być odebranych w ciągu 300 sekund) mierzona na bazie jednej godziny.	(40,00%/300s., czyli 40,00% połączeń powinno być odebranych w ciągu 300 sekund) mierzona na bazie jednej godziny.	Nie dotyczy w przypadku przekroczenia parametru 165 000

WW-2	FCR (First Contact Resolution) - liczba spraw obsłużonych podczas połączenia z konsultantem bez konieczności oddzwaniania. Jako rozmowę obsłużoną bez konieczności oddzwaniania należy rozumieć rozmowę obsłużoną przez pierwszą linię (bez konieczności oddzwaniania).	>75,00% r jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	brak wymogu/ 65% w przypadku przekroczenia parametru 80 000 połączeń przychodzących miesięcznie jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	Nie dotyczy w przypadku przekroczenia parametru 165 000
WW-3	ASA (Average Speed of Answer) - średni czas oczekiwania klienta na odebranie rozmowy przez konsultanta liczony od momentu zakończenia odtwarzania wszystkich komunikatów i włączenia dzwoniącego do kolejki	<300 s Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest godzina	< 480 s Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest godzina	Nie dotyczy w przypadku przekroczenia parametru 165 000
WW-4	AR (Abandoned Resolution) — wskaźnik połączeń odrzuconych po odsłuchaniu IVR, które nie doczekały się połączenia. Wykonawca zapewni obliczenie wskaźnika z uwzględnieniem raportów od dostawcy łączy o połączeniach, które uzyskały sygnał zajętości na wejściu do Infolinii.	<25,00% Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest godzina	<35,00% Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest godzina	Nie dotyczy w przypadku przekroczenia parametru 165 000

WW-5	Obsługa połączeń przychodzących.	90,00% Architektura Systemu IVR ma zapewniać parametry jakościowe wykluczające pojedynczy punkt awarii oraz gwarantujące dostępność na poziomie co najmniej 90,00% czasu w ciągu każdego miesiąca, co oznacza, że dopuszczalny łączny czas awarii w ciągu miesiąca (liczony od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego lub jej wykrycia przez służby techniczne Wykonawcy do chwili pisemnego - w formie e-mailowej na zdefiniowane wcześniej adresy - potwierdzenia jej usunięcia przez Zamawiającego) nie przekroczy 72 godzin (jednokrotna przerwa nie może przekroczyć 1,5 godziny).	80,00% - możliwe okno serwisowe raz w miesiącu kalendarzowym trwające jednorazowo nie dłużej niż **4** godziny (w ramach godzin 0:00 - 5:00). Informacja o oknie serwisowym przekazana Zamawiającemu najpóźniej w ostatnim dniu roboczym przed oknem serwisowym do godz. 12:00. Nie dotyczy sytuacji gdy przekroczony jest parametr 80 000 połączeń przychodzących miesięcznie	Nie dotyczy w przypadku przekroczenia parametru 165 000
WW-6	Poziom zapewnienia obsługi infolinii, IVR, poczty elektronicznej, chat (w tym w trakcie awarii) niezależnie od lokalizacji infrastruktury Wykonawcy - w skali miesiąca.	90% pełnej obsługi - ma zapewniać ciągłość działania wszystkich elementów usługi. Usunięcie awarii powinno nastąpić najpóźniej w ciągu 2 godzin od jej wystąpienia Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	80% pełnej obsługi - ma zapewniać ciągłość działania wszystkich elementów usługi. Usunięcie awarii powinno nastąpić najpóźniej w ciągu 4 godzin od jej wystąpienia Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	70% pełnej obsługi - ma zapewniać ciągłość działania wszystkich elementów usługi. Usunięcie awarii powinno nastąpić najpóźniej w ciągu 4 godzin od jej wystąpienia Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba

WW-7	Odsetek konsultantów spełniających wymagania kompetencyjne	100% konsultantów obsługujących TIP we wszystkich kanałach kontaktu powinno: - posługiwać się językiem polskim - powinni posiadać wykształcenie wyższe lub średnie - powinni odbyć szkolenie o czym Wykonawca informuje Zamawiającego.	100% konsultantów obsługujących TIP we wszystkich kanałach kontaktu powinno: - posługiwać się językiem polskim - powinni posiadać wykształcenie wyższe lub średnie - powinni odbyć szkolenie o czym Wykonawca informuje Zamawiającego.	100% konsultantów obsługujących TIP we wszystkich kanałach kontaktu powinno: - posługiwać się językiem polskim - powinni posiadać wykształcenie wyższe lub średnie powinni odbyć szkolenie o czym Wykonawca informuje Zamawiającego.
WW-8	Liczba konsultantów posługujących się językiem angielskim	Minimum 1 pracownik na każdej zmianie	Minimum 1 pracownik na każdej zmianie	Minimum 1 pracownik na każdej zmianie
WW-9	Liczba tłumaczy języka migowego	Minimum 1 pracownik	Brak wymogu/ Nie dotyczy w przypadku przekroczenia parametru 80 000 połączeń przychodzących	Nie dotyczy w przypadku przekroczenia parametru 165 000

WW-10	Odsetek obsłużonych interakcji typu e-mail	90% interakcji typu e-mail obsłużonych najpóźniej w ciągu 4 godzin od momentu wpływu wiadomości e-mail do systemu Wykonawcy. W przypadku interakcji typu e- mail wymagających konsultacji z drugą linią wsparcia - 90% interakcji typu e-mail przesłanych do II linii wsparcia w ciągu 1 godziny od wpływu wiadomości e-mail do systemu Wykonawcy. Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	75% interakcji typu e-mail obsłużonych najpóźniej w ciągu 4 godzin od momentu wpływu wiadomości e-mail do systemu Wykonawcy. W przypadku interakcji typu e-mail wymagających konsultacji z drugą linią wsparcia - 50% interakcji typu e-mail przesłanych do II linii wsparcia w ciągu 2 godzin od wpływu wiadomości e-mail do systemu Wykonawcy. Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	Nie dotyczy w przypadku przekroczenia parametru 165 000
WW-11	Odsetek obsłużonych interakcji typu chat	90% interakcji typu chat podjętych w ciągu 2 minut 30 sek. od zgłoszenia się klienta Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	75% interakcji typu chat podjętych w ciągu 3.minuty od zgłoszenia się klienta Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług jest doba	Nie dotyczy w przypadku przekroczenia parametru 165 000

Załącznik nr 2 do Aneksu nr 2
Załącznik nr 8 do Umowy nr 77/2019 z dnia 30 lipca 2019 r.

Infolinia dla lekarzy – założenia

Założenia	**Ilość konsultantów**	**Ryczałt miesięczny**
pn. – pt. 8:00-18:00	10	96 616,68
pn. – pt. 18:00-8:00	1	
sob. – niedz. 0:00-24:00	1	