

**WZÓR**  
**UMOWA NR UCMMIT/DZI/..../D/TP-fn/2023**

zawarta w Gdyni w dniu .....2023 r. \*

*zawarta z chwilą złożenia ostatniego z kwalifikowanych podpisów elektronicznych stosownie do wskazania znacznika czasu ujawnionego w szczegółach dokumentu zawartego w postaci elektronicznej\**

w trybie podstawowym z fakultatywnymi negocjacjami, zgodnie z art 275-296 Ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2022r. poz.1710 ze zm.) pomiędzy:

**Uniwersyteckim Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej** z siedzibą w Gdyni, ul. Powstania Styczniowego 9b, kod: 81-519 Gdynia, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000174213 i które posługuje się NIP: 586-211-14-67, REGON: 192953946,

zwanym dalej **Zamawiającym**, reprezentowanym przez:

prof. dr hab. n. med. Marcina Renke – Dyrektora

a

..... zwaną dalej **Wykonawcą**

reprezentowaną przez

.....

***Przedmiot umowy realizowany jest w ramach projektu o nr RPPM.07.02.00-22-0024/16 pn.: „Wdrożenie EDM i usług z zakresu e-zdrowia oraz telemedycyny w Uniwersyteckim Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej w Gdyni” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Pomorskiego na lata 2014-2020 współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.***

o treści jak niżej:

**§ 1**

**PRZEDMIOT UMOWY**

1. Przedmiotem umowy jest **dostawa i wdrożenie Systemu Centralnej Rejestracji oraz Telefonicznego Centrum Obsługi Pacjenta (tzw. Call Center), zwanego dalej Systemem, wraz z dostawą i instalacją niezbędnego sprzętu telekomunikacyjnego i informatycznego**, zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do umowy.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje:
  - a) Dostawę oprogramowania wraz udzieleniem niezbędnej/niezbędnych licencji oraz wdrożenie systemu informatycznego - Systemu Centralnej Rejestracji oraz Telefonicznego Centrum Obsługi Pacjenta (tzw. Call Center), będącego platformą telekomunikacyjną usprawniająca obsługę pacjentów
  - b) Dostawę i instalację sprzętu IT – serwerów
  - c) Dostawę i instalację sprzętu telekomunikacyjnego do obsługi pacjentów – aparatów telefonicznych wraz z akcesoriami oraz dedykowanym numerem.
  - d) Integracją z systemami informatycznymi wskazanymi przez Zamawiającego – SoftMedica i CliniNet.
  - e) Przeprowadzenie instruktażu stanowiskowego podczas wdrożenia dla personelu Zamawiającego w zakresie umiejętności i czynności niezbędnych do prawidłowego wykorzystywania Systemu
  - f) Udzielenie gwarancji przez czas zaoferowany przez Wykonawcę w ofercie, co najmniej 24 miesiące.
3. Wykonawca gwarantuje, że urządzenia dostarczone w ramach niniejszej umowy są sprawne, fabrycznie nowe i nieużywane.
4. Zamawiający i wykonawca obowiązani są współdziałać przy wykonaniu umowy w celu należytej realizacji umowy.

## § 2 WYNAGRODZENIE

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy ustala się ostateczne ryczałtowe wynagrodzenie Wykonawcy w kwocie:  
netto ..... zł,  
brutto: ..... zł (słownie: .....)
2. Wynagrodzenie umowy ustalone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty realizacji przedmiotu umowy oraz wszelkie koszty towarzyszące, konieczne do poniesienia przez Wykonawcę z tytułu wykonania usługi, a także uwzględniać wszystkie czynności związane z prawidłową, terminową realizacją przedmiotu umowy, w szczególności:
  - a. koszty osobowe i organizacyjne,
  - b. koszty opakowania urządzeń,
  - c. koszt odbioru opakowań,
  - d. załadunku,
  - e. transportu aż do wskazanego miejsca w siedzibie Zamawiającego,
  - f. rozładunku,
  - g. montażu,
  - h. instalacji,
  - i. uruchomienia,
  - j. przetestowania,
  - k. przeszkolenia personelu – instruktaż stanowiskowy,
  - l. cła,
  - m. opłaty graniczne i ubezpieczenia na okres do czasu podpisania bez zastrzeżeń Protokołu odbioru przez Zamawiającego,
  - n. koszty udzielonej przez Wykonawcę gwarancji oraz usuwanie wszelkich usterek i wad na każde żądanie Zamawiającego w okresie gwarancyjnym,
  - o. zakup, dostarczenie i uruchomienie oprogramowania wraz bezterminowymi licencjami na nieograniczoną liczbę stanowisk, i ich aktualizacje, o których mowa w § 13 umowy
  - p. koszty licencji integracyjnej/nich, o których mowa w § 13 ust. 14 umowy
  - q. podłączenie systemu ze środowiskiem teleinformatycznym Zamawiającego,
  - r. zakup i dostarczenie urządzeń,
  - s. koszty wdrożenia systemu Call Center,
  - t. wynagrodzenie podwykonawców,
  - u. koszty naprawy systemu który uległ uszkodzeniu lub awarii w okresie gwarancji,
  - v. materiałów,
  - w. koszty serwisantów (dojazdów/pobyków/powrotów) w okresie gwarancji,
  - x. dojazd do miejsca wykonania umowy,
  - y. oraz należny podatek VAT zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług.

## § 3 TERMIN, MIEJSCE DOSTAWY I OSOBY UPOWAŻNIONE DO KONTAKTÓW

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu umowy **w terminie .....** dni od dnia zawarcia umowy *(zgodnie z ofertą, maksymalnie 60 dni\*)*.  
*Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania przez Strony, w dacie złożenia kwalifikowanego podpisu elektronicznego przez ostatnią z nich stosownie do wskazania znacznika czasu ujawnionego w szczegółach dokumentu zawartego w postaci elektronicznej\*.*
2. Miejscem dostawy i wdrożenia są pomieszczenia Przychodni Medycyny Podróży, Chorób Tropikalnych i Medycyny Pracy Uniwersyteckiego Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej, ul. Powstania Styczniowego 9b, 81-519 Gdynia.

3. Osobą odpowiedzialną za realizację niniejszej umowy ze strony Zamawiającego jest: ..... **tel.:** ..... **e-mail:** ..... lub w przypadku nieobecności inna osoba upoważniona przez Zamawiającego.
4. Osobą odpowiedzialną za realizację niniejszej umowy ze strony Wykonawcy jest: ..... **tel.** .....; **e-mail:** ..... lub w przypadku nieobecności inna osoba upoważniona przez Wykonawcę
5. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Umowy w zakresie wdrożenia systemu Call Center przez następującą osobę:  
Kierownika Projektu: .....
6. Zmiana Kierownika Projektu na inną osobę może nastąpić wyłącznie za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego, a nowa osoba musi posiadać kwalifikacje i doświadczenie co najmniej takie jak określone w Specyfikacji Warunków Zamówienia.
7. Wykonawca zobowiązuje się zaproponować zastępstwo osób, o których mowa w ust. 4 i 5, w szczególności w przypadku: śmierci, choroby, ustania stosunku pracy lub wypadku którejkolwiek z ww. osób oraz w przypadku, gdy konieczne jest zastąpienie ww. osób z innych przyczyn niż wyżej wymienione, które nie są zależne od Wykonawcy.
8. Zamawiający może wystąpić z wnioskiem uzasadnionym na piśmie o zmianę którejkolwiek osoby, o których mowa w ust. 4 lub 5, jeżeli w jego opinii osoba ta jest nieefektywna lub nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy.
9. Zmiana osób, o których mowa w ust.4, następuje poprzez pisemne powiadomienie drugiej Strony i nie stanowi zmiany treści Umowy.

#### § 4

#### WARUNKI REALIZACJI UMOWY

1. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania wszelkich wymagań dotyczących przedmiotu umowy, w tym nie wymienionych w niniejszej umowie, a niezbędnych do realizacji umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się realizować umowę na własny koszt i ryzyko.
3. Wykonawca wykonuje przedmiot umowy, o którym mowa w §1 Umowy, osobami posiadającymi odpowiednie umiejętności i doświadczenie.
4. Przedmiot umowy, o którym mowa w §1 Umowy, musi być realizowany zgodnie z wymogami, zaleceniami i standardami obowiązującymi w tym zakresie, obowiązującymi normami, przepisami prawa, technicznymi warunkami wykonywania usług, wiedzą techniczną, określonymi w odrębnych przepisach, w tym przepisach BHP i ppoż oraz z zaleceniami Zamawiającego.
5. Za wszystkie szkody powstałe podczas wykonywania czynności składających się na przedmiot umowy na terenie Zamawiającego, odpowiedzialność ponosi Wykonawca.
6. Szkody te potwierdzone zostaną protokołem podpisanym przez Zamawiającego. Kosztami usunięcia szkód obciążony zostanie w całości Wykonawca.
7. Wykonawca zobowiązany jest posiadać opłaconą polisę ubezpieczeniową, a w przypadku jej braku inny dokument potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności, związanej z przedmiotem umowy.

#### § 5

#### BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA

1. Wszelkie działania i czynności Wykonawcy odbywają się na koszt Wykonawcy, uwzględniony w wynagrodzeniu Wykonawcy.
2. Wszelkie materiały, dokumenty oraz informacje uzyskane przez Zamawiającego i Wykonawcę, w sposób zamierzony lub przypadkowy w związku z realizacją Umowy, mogą być wykorzystane tylko w celu jej realizacji. Wykonawca nie będzie publikować, przekazywać, ujawniać ani udzielać żadnych informacji, które uzyska w związku z realizacją niniejszej Umowy, o ile nie będzie to uchybiać aktualnie obowiązującym przepisom prawa.

3. Strony oświadczają, że:
- znają i przestrzegają wszelkie obowiązki wynikające z **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) – dalej: „RODO”;**
  - wypełniły obowiązki informacyjne przewidziane w artykule 13 lub artykule 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskały w związku z zawarciem i wykonywaniem niniejszej umowy,
  - przekazywane przez nie dane osobowe mogą być wykorzystane wyłącznie w celach związanych z zawarciem i wykonywaniem niniejszej umowy.
4. Wykonawca odpowiada za działania lub zaniechania osób, którymi się posługuje lub którym powierza wykonanie niniejszej Umowy, jak za działania lub zaniechania własne.
5. Wykonawca realizuje przedmiot umowy zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi wykonywania tego rodzaju dostaw oraz z przepisami dotyczącymi bhp i ppoż. oraz zgodnie z wymaganiami określonymi w Instrukcji BHP dla wykonawców zewnętrznych Zamawiającego jak i w Informatorze BHP dla firm zewnętrznych wykonujących przedmiot umowy na terenie Zamawiającego, określonymi w Załącznikach nr 4 i 5 do Umowy i podpisując niniejszą Umowę oświadcza, że je akceptuje.

## § 6 ODBIORY

- Odbiór przedmiotu umowy określonego w §1 niniejszej umowy zostanie dokonane przez przedstawicieli Zamawiającego z udziałem przedstawiciela Wykonawcy.
- Niezależnie od powyższego, przedstawiciele Zamawiającego mają prawo uczestniczyć w każdym etapie realizacji przedmiotu umowy, celem weryfikacji wywiązania się przez Wykonawcę z warunków niniejszej umowy.
- Za termin wykonania realizacji przedmiotu Umowy uważa się datę podpisania protokołu zdawczo – odbiorczego bez uwag i zastrzeżeń przez Zamawiającego, po wykonaniu wszelkich czynności objętych przedmiotem Umowy, w tym przeprowadzenia instruktażu stanowiskowego dla pracowników Zamawiającego i dostarczenia Zamawiającemu dokumentów wskazanych w ust. 6 a także po dostarczeniu wszystkich wymaganych licencji.
- Odbiór nastąpi w terminie 5 dni od dnia zgłoszenia przez Wykonawcę zakończenia realizacji i gotowości do odbioru. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej nastąpi za pomocą poczty elektronicznej na adres: ..... Informacja o terminie odbioru zostanie przesłana Wykonawcy pocztą elektroniczną na adres: .....
- Wzór Protokołu zdawczo-odbiorczego stanowi załącznik nr 2 do umowy.
- W ramach wykonania przedmiotu umowy Wykonawca prześle Zamawiającemu dokumenty dotyczące Systemu stanowiące załączniki do Protokołu odbioru: dokumentację techniczną systemu, **instrukcję obsługi systemu** instrukcje obsługi zainstalowanych urządzeń wraz z dokumentami gwarancyjnymi oraz instruktaż dla pacjentów. Dokumentacja zostanie przekazana w formie elektronicznej (plik pdf).
- Dokumenty, o których mowa w ust. 6 muszą być sporządzone w języku polskim.
- W razie zgłoszenia zastrzeżeń Zamawiający pisemnie wyznaczy Wykonawcy stosowny termin nie dłuższy jednak niż 14 dni, w celu usunięcia stwierdzonych protokołem wad.
- W przypadku wystąpienia sytuacji opisanej w ust. 8, Wykonawca zobowiązuje się usunąć wady w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie, bez dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu. Usunięcie wad zostanie potwierdzone **Protokołem Usunięcia Wad** podpisanym przez Zamawiającego oraz przedstawiciela Wykonawcy.



## § 7 ROZLICZENIA

1. Podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury stanowiąc będzie protokół zdawczo - odbiorczy podpisany przez Zamawiającego stwierdzający odbiór przedmiotu umowy bez uwag i zastrzeżeń.
2. Należność za wykonanie przedmiotu umowy regulowana będzie przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze w terminie do 21 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.
3. Zgodnie z Ustawą z dnia 9 listopada 2018r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno – prywatnym (Dz.U. z 2020 poz. 1666 z późn. zm.) Wykonawca ma możliwość przesyłania Zamawiającemu ustrukturyzowanych faktur elektronicznych za pośrednictwem platformy elektronicznego fakturowania (PEF), o której mowa w ust. 4.
4. Wykonawca może przesłać ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną za pośrednictwem platformy [www.brokerinfinite.efaktura.gov.pl](http://www.brokerinfinite.efaktura.gov.pl)  
NIP: 5862111467
5. Wykonawca może dostarczyć fakturę w wersji papierowej lub elektronicznej (format pliku elektronicznego PDF) e-mailem na: [dyrekcja@ucmmit.gdynia.pl](mailto:dyrekcja@ucmmit.gdynia.pl).  
Dotyczy to duplikatów faktur oraz ich korekt, a także not obciążeniowych i not korygujących ze wskazanego przez Wykonawcę adresu poczty e-mail Wykonawcy: .....
6. Zamawiający może dokonać płatności z wykorzystaniem mechanizmu podzielonej płatności zgodnie z art. 108a-108b ustawy z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług.
7. Za dzień zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego na rzecz Wykonawcy.
8. Wykonawca ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## § 8 GWARANCJA

1. Wykonawca **udziela** ..... **miesiący gwarancji**. *(zgodnie z ofertą\*)*.
2. Okres gwarancji będzie liczony od daty podpisania przez Zamawiającego Protokołu odbioru bez uwag i zastrzeżeń.
3. Wykonawca oświadcza, że przedmiot umowy jest wolny od wszelkich wad fizycznych i prawnych, w tym również nie jest obciążony ewentualnymi roszczeniami osób trzecich wynikającymi z naruszenia praw własności intelektualnej lub przemysłowej, w tym praw autorskich, patentów, praw ochronnych na znaki towarowe oraz praw z rejestracji na wzory użytkowe i przemysłowe, pozostających w związku z wprowadzeniem towaru do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, oraz nie stanowi przedmiotu żadnego zabezpieczenia, ani toczącego się postępowania.
4. W przypadku braku zgodności przedmiotu umowy z niniejszą umową Zamawiającemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Wykonawcy, a udzielona gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.  
W tym zakresie stosuje się przepisy art. 556 i kolejne Kodeksu Cywilnego.
5. Strony wyłączają zastosowanie art. 563 kodeksu cywilnego.
6. Wykonawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za Wady zmniejszające wartość lub użyteczność wykonanego Przedmiotu Umowy ze względu na cel określony w Umowie albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia Przedmiotu Umowy.
7. Okres rękojmi za Wady jest równy okresowi określone w § 8 ust 1) .
8. Zamawiający może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za Wady niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji jakości.
9. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do (wliczonej w wynagrodzenie Wykonawcy), naprawy systemu który uległ uszkodzeniu lub awarii.
10. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu, że przedmiot Umowy wykona zgodnie z postanowieniami Umowy oraz innymi informacjami, do których odnosi się umowa. Wykonawca gwarantuje, że przedmiot umowy będzie spełniał wszelkie warunki i normy wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Wykonawca gwarantuje, że przedmiot Umowy będzie wykonany prawidłowo i będzie się nadawać do użycia zgodnie z przeznaczeniem w jakim był wykonywany, będzie wolny od wad i usterek oraz wykonany zgodnie z dokumentacją techniczną, zaleceniami producenta i odnośnymi przepisami prawa oraz normami. Ponadto, Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu, że wszystkie materiały (części) i urządzenia zapewniane przezeń na użytek wykonywania przedmiotu Umowy będą nowe, zgodne z postanowieniami Umowy, nadające się do użycia w celu im przeznaczonym. Jeżeli w okresie gwarancji wystąpi jakakolwiek wada lub usterka, prac, części materiałów lub urządzeń naruszająca powyższe gwarancje, Wykonawca, po otrzymaniu pisemnego lub elektronicznego powiadomienia o wystąpieniu takiej wady lub usterki, bezzwłocznie podejmie czynności i zapewni materiały i urządzenia, części konieczne dla usunięcia wady lub usterki, doprowadzając przedmiot Umowy do pełnej zgodności z wyżej udzielonymi gwarancjami bez obciążania Zamawiającego dodatkowymi kosztami. Dotyczy to także przypadku wniesienia przez organ właściwego nadzoru jakichkolwiek zastrzeżeń do funkcjonowania przedmiotu Umowy w toku inspekcji, kontroli lub przeglądów. Wybór sposobu usunięcia wady lub usterki (naprawa lub wymiana) należy do Zamawiającego i Wykonawcy.

11. W wypadku, gdy w wykonaniu zobowiązań wynikających z ust. 10 Wykonawca usuwa wady i usterki lub dostarcza materiały i urządzenia wolne od wad, okres gwarancji dla wykonanych w celu usunięcia wad prac oraz naprawionych lub dostarczonych zamiennych materiałów i urządzeń, biegnie na nowo od daty usunięcia wad lub usterek lub dostarczenia materiałów i urządzeń wolnych od wad potwierdzonego podpisaniem przez obie Strony protokołem bez zastrzeżeń ze strony Zamawiającego.
12. Jeżeli po otrzymaniu pisemnego, elektronicznego powiadomienia o wystąpieniu jakichkolwiek wad lub usterek w przedmiocie Umowy, które naruszają powyższe gwarancje Wykonawcy, nie rozpocznie on w ciągu 3 dni usuwania lub w sposób właściwy nie usunie ich w terminie uzgodnionym pisemnie pomiędzy Stronami nie dłuższym jednak niż 14 dni, wówczas Zamawiający będzie mieć prawo usunąć wady lub usterki we własnym zakresie lub zlecić ich usunięcie stronie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy bez uprzedniego powiadomienia Wykonawcy i bez obowiązku uzyskiwania dodatkowego upoważnienia. Naprawa będzie wykonywana co do zasady w miejscu wykonania prac stanowiących przedmiot Umowy. Jeśli w celu usunięcia wady/usterki konieczne będzie zdemontowanie i przetransportowanie elementu, którego dotyczyły prace stanowiące przedmiot Umowy w inne miejsce, demontaż i transport odbywać się będą na koszt i ryzyko Wykonawcy.
13. Każdy okres, w którym Zamawiający nie będzie mógł korzystać z celu, w jakim był wykonywany przedmiot Umowy ze względu na dostarczone przez Wykonawcę materiały, urządzenia lub prace, części odpowiednio wydłuży okres gwarancyjny;
14. Po zakończeniu okresu gwarancyjnego Wykonawca bez wezwania, zobowiązany jest do niezwłocznego przekazania Zamawiającemu wszelkich dokumentów gwarancyjnych umożliwiających skorzystanie przez Zamawiającego z gwarancji producenta dla Materiałów i Urządzeń, dla których taka gwarancja pozostaje w mocy;
15. Dokument Zawarcia Umowy stanowi dokument gwarancyjny dla gwarancji udzielonej przez Wykonawcę (oświadczenie gwarancyjne).
16. Na dostarczany sprzęt informatyczny i telekomunikacyjny Wykonawca dostarczy Zamawiającemu gwarancje jakości udzielone przez producenta danego sprzętu
17. Gwarancja na System obejmuje:
  - 1) Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Systemu.
  - 2) Usunięcie wad i usterek Systemu
  - 3) Udzielanie Zamawiającemu konsultacji polegających na udzielaniu porad i wyjaśnień dotyczących zasad działania Systemu (poprzez infolinię/helpdesk).
  - 4) Pomoc w usuwaniu nieprawidłowości działania Systemu wynikających z instalacji sprzętu i oprogramowania.
  - 5) Zdalne aktualizacje Systemu;
  - 6) Całodobowy monitoring funkcjonowania Systemu;
21. Nieprawidłowe działanie Systemu (awaria i usterka) i konsultacje będą zgłaszane przez osobę/osoby upoważnioną ze strony Zamawiającego.

22. Wszelkie błędy i konsultacje będą zgłaszane do Wykonawcy na wskazany przez niego adres email, telefon lub przy pomocy aplikacji typu HelpDesk.
23. Priorytety zgłoszeń serwisowych oraz czasy reakcji w podziale na krytyczność (SLA)

<b>Priorytety zgłoszeń serwisowych oraz czasy reakcji w podziale na krytyczność (SLA)</b>		
<b>Priorytet</b>	<b>Awaria</b>	<b>Usterka</b>
Definicja priorytetu	Awaria rozumiana jest jako nieprzewidziana przerwa w działaniu Systemu	Usterka rozumiana jest jako powtarzalne działanie Systemu prowadzące do otrzymania błędnych wyników podczas przetwarzania danych lub działanie niezgodne z dokumentacją techniczną
Docelowy czas reakcji	Reakcja w ciągu mniej niż 2 godziny (w dni robocze) — kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną.	Reakcja w ciągu mniej niż 8 godzin (w dni robocze) — kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną.
Termin usunięcia błędu	Do 24 godzin ( w dni robocze)	Do 2 dni roboczych
<b>Konsultacje - Zdalna obsługa Systemu, zarządzanie i konfiguracja w ramach funkcjonalności Systemu, pomoc w rozwiązywaniu problemów</b>		
Czas reakcji	Reakcja w ciągu 2 dni roboczych — kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną.	
Termin udzielenia konsultacji	Do 5 dni roboczych	
<b>Miesięczna dostępność – wymagany poziom co najmniej 99%</b>		

## § 9 KARY UMOWNE

1. Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu karę umowną w następujących przypadkach:
  - 1) za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, albo za odstąpienie od umowy przez Wykonawcę z przyczyn nie dotyczących Zamawiającego - w wysokości **10%** wynagrodzenia brutto przedmiotu umowy określonego w § 2 ust. 1; przed odstąpieniem Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia naruszenia pod rygorem odstąpienia od umowy, wyznaczając mu dodatkowy, odpowiedni termin;
  - 2) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w realizacji umowy w stosunku do terminu wskazanego w §3 ust. 1 w wysokości **0,5%** wynagrodzenia brutto określonego w § 2 ust. 1;
  - 3) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w terminie usunięcia awarii lub usterki w ramach gwarancji lub rękojmi – 200 zł brutto,
  - 4) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w terminie udzielenia konsultacji w ramach gwarancji – 100 zł brutto.
2. Powyższe kary umowne są od siebie niezależne i kary podlegają zsumowaniu za każdy przypadek określony ust. 1.
3. Suma kar umownych ograniczona jest do wysokości 15% wynagrodzenia Wykonawcy brutto, ustalonego w §2, ust 1 Umowy.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.
5. Kary, o których mowa w ust. 1 powyżej, płatne są w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Wykonawcę wezwania do ich zapłaty.
6. W przypadku wystawienia przez Zamawiającego noty obciążeniowej lub not obciążeniowych z tytułu kar umownych, Wykonawca wyraża zgodę na kompensatę należności Zamawiającego z tego tytułu z jego wierzytelnościami wynikającymi z wystawionych przez Wykonawcę faktur, z zastrzeżeniem ograniczeń w tym zakresie wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

## § 10

## PODWYKONAWCY

1. W granicach powszechnie obowiązujących przepisów prawa Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy lub podwykonawcom.
2. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 118 ust. 1, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, wykonawca jest obowiązany wykazać zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia. Przepis art. 122 ustawy Pzp stosuje się odpowiednio.
3. Treść umów z podwykonawcami nie może być sprzeczna z treścią umowy zawartej przez Zamawiającego z Wykonawcą.
4. Ustalenia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do umów podwykonawców z kolejnymi podwykonawcami.
5. Umowa o podwykonawstwo nie może zawierać postanowień kształtujących prawa i obowiązki podwykonawcy lub dalszego podwykonawcy, w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa i obowiązki wykonawcy, ukształtowane postanowieniami umowy zawartej między zamawiającym a wykonawcą.

## § 11

### ZMIANA UMOWY

1. Zmiana umowy wymaga zgody obu stron i zachowania formy pisemnej *lub formy elektronicznej przy zastosowaniu kwalifikowanego podpisu elektronicznego*, pod rygorem nieważności\*.
2. Zakazuje się zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, chyba że zachodzi co najmniej jedna z okoliczności wskazanych w art. 455 lub przy przestrzeganiu postanowień ust. 3.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany postanowień zawartej umowy, w przypadku:
  - a) zaistnienia okoliczności technicznych związanych z wykonaniem przedmiotu umowy, których nie można było przewidzieć w chwili zawierania umowy a mających wpływ na przedłużenie terminu wykonania umowy, termin wykonania umowy może ulec przesunięciu o czas konieczny do wykonania umowy, stosownie do trwania przeszkód natury technicznej,
  - b) braku na rynku w momencie realizacji umowy zaoferowanych urządzeń. W takim przypadku Zamawiający dopuszcza dostarczenie przedmiotu umowy o parametrach lepszych niż zaoferowane w ofercie, innego producenta w niezmienionej lub niższej cenie, za uprzednią zgodą Zamawiającego;
  - c) zmiany osób odpowiedzialnych za wdrożenie systemu Call Center na zasadach określonych w § 3.
  - d) wystąpią zmiany w nazwach lub adresach stron lub zmiany związane z przekształceniem podmiotowym Stron,
  - e) zmiany umowy są konieczne na skutek działania organów administracji lub instytucji upoważnionych do wydania decyzji albo innych aktów władczych lub nadzorczych, związanych z realizacją przedmiotu umowy,
  - f) nastąpi zmiana obowiązujących przepisów prawa, związanych z przedmiotem zamówienia, które weszły w życie po zawarciu umowy,
  - g) powstania niejasności lub rozbieżności w rozumieniu pojęć użytych w umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie umowy, tak aby strony umowy jednoznacznie zinterpretowały jej zapisy,
  - h) zmian teleadresowych stron umowy, przy czym w razie zmian zapisanych wyłącznie w komparycji umowy, nowe dane teleadresowe mogą być pisemnie notyfikowane przez stronę, której one dotyczą, w odrębnym oświadczeniu, pisemnie tylko poświadczonym przez drugą stronę.
4. Zmiany zakwalifikowane jako nieistotne, mogą być wprowadzone do Umowy w każdym czasie.



## § 12

### ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zamawiający może odstąpić od umowy, oprócz przypadków wymienionych w Kodeksie cywilnym, w następujących przypadkach:
  - a) w trybie i na zasadach określonych w art. 456 Ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych,
  - b) utracenia przez Wykonawcę zdolności finansowania przedmiotu umowy,
2. Odstąpienie od umowy musi nastąpić w formie pisemnej z podaniem uzasadnienia.
3. Odstąpienie od umowy może nastąpić w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach określonych w ust. 1.

## § 13

### LICENCJE

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznych, obejmujących terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nieograniczonych czasowo licencji na udostępnione przez Wykonawcę oprogramowanie składające się na System wskazany w §1 umowy, w tym na jego aktualizacje przeprowadzone w ramach udzielonej gwarancji, na wszelkich polach eksploatacji niezbędnych dla korzystania z przedmiotu Umowy zgodnie z jego przeznaczeniem opisanym w treści niniejszej Umowy i załącznikiem nr 1 do Umowy, jak również zgodnie z zapisami SWZ oraz złożoną ofertą.
2. Wykonawca oświadcza i gwarantuje że oprogramowanie wbudowane (firmware) w dostarczany sprzęt objęty ofertą Wykonawcy (Oprogramowanie zewnętrzne) oraz oprogramowanie, o którym mowa w ust.1 (dalej łącznie: Oprogramowanie) jest zgodne ze złożoną ofertą. Jednocześnie Oprogramowanie oraz jego aktualizacje oraz inne utwory przekazane w ramach realizacji Umowy, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów innych praw własności intelektualnej.
3. Wykonawca oświadcza i gwarantuje iż w ramach wynagrodzenia wskazanego w § 2 niniejszej Umowy, udzielone zostają niewyłączne, obejmujące terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i nieograniczone czasowo licencje na Oprogramowanie zewnętrzne, w tym ich aktualizacje, zgodne ze złożoną ofertą.
4. Ww. licencje udzielone zostają na warunkach producentów Oprogramowania zewnętrznego, o ile Umowa nie stanowi inaczej i umożliwiają co najmniej pełne i prawidłowe korzystanie z przedmiotu umowy.
5. Wykonawca oświadcza, iż uzyskał zgodę producenta na korzystanie przez Zamawiającego z Oprogramowania zewnętrznego na warunkach wskazanych w Umowie,.
6. Udzielone licencje uprawniają do korzystania z Oprogramowania przez pracowników, współpracowników i pacjentów Zamawiającego.
7. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że licencje na Oprogramowanie, w tym ich aktualizacje nie zostaną wypowiedziane, za wyjątkiem istotnego naruszenia przez Zamawiającego warunków licencji. W przypadku wypowiedzenia licencji na Oprogramowanie, lub jego aktualizacje, pomimo braku istotnego naruszenia przez Zamawiającego warunków licencji, Wykonawca będzie odpowiedzialny za wynikłą stąd szkodę, oraz w ramach wynagrodzenia określonego w § 2 Umowy dostarczy odpowiednie oprogramowanie z licencjami odpowiadające warunkom zawartym w Umowie.
8. Udzielenie licencji na korzystanie z Oprogramowania, następuje bezwarunkowo w chwili podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru. Udzielenie licencji na korzystanie z aktualizacji Oprogramowania, następuje nie później niż w momencie zainstalowania danej aktualizacji.
9. W okresie od dnia dostarczenia Oprogramowania, do momentu podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru, Wykonawca zapewnia Zamawiającemu prawo korzystania z Oprogramowania, w ramach wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 2 Umowy.
10. W przypadku, gdy osoba trzecia zwróci się do Zamawiającego z roszczeniami dotyczącymi licencji Oprogramowania, Wykonawca zwalnia Zamawiającego od obowiązku zaspokojenia takich roszczeń oraz pokrywa wszelkie uzasadnione, niezbędne i udokumentowane koszty obrony Zamawiającego przed roszczeniami osób trzecich W takim przypadku Wykonawca ponosi odpowiedzialność względem

- Zamawiającego za to, że osoby trzecie nie będą dochodziły zaspokojenia swoich roszczeń bezpośrednio od Zamawiającego.
11. Certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia, powinny być zgodne z wymaganiami określonymi przez producenta Oprogramowania zewnętrznego. Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji, czy certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia są wystarczające i zgodne z wymogami określonymi przez producenta. W tym celu Zamawiający może zwracać się do osób trzecich, w tym producenta Oprogramowania zewnętrznego.
  12. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z Oprogramowania nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy lub producentów takiego Oprogramowania niż wskazane w Umowie. Wynagrodzenie brutto, o którym mowa w § 2 Umowy obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z Oprogramowania i z aktualizacji.
  13. Wykonawca zapewnia, że korzystanie z Oprogramowania nie będzie naruszać praw osób trzecich i nie będzie wymagało żadnych opłat na rzecz takich osób. Gdyby okazało się to konieczne, Wykonawca w ramach wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 2 Umowy udzieli lub zapewni udzielenie stosownej licencji na czas użytkowania z przedmiotu umowy obejmującej prawo korzystania z Oprogramowania na potrzeby korzystania z przedmiotu umowy.
  14. Dodatkowo Wykonawca, , w razie wymagania przez podmiot trzeci wykorzystania osobnej licencji dla potrzeb integracji, dostarczy Zamawiającemu licencję związaną z integracją z systemem SoftMedica i Clininet (Compu Group Medical - CGM). - tzw. licencja integracyjna. Jest to dodatkowa licencja (nie objęta licencją na Systemu) udzielana odpowiednio przez „SoftMedica” Oprogramowanie Medyczne ul. Adama Mickiewicza 2a, 89-650 Czersk, i przez Compu Group Medical Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie 20-149 przy ul. Do Dysa 9, konieczna do zapewnienia integracji i przepływu danych pomiędzy Systemem a oprogramowaniem SoftMedica oraz pomiędzy Systemem a oprogramowaniem Clininet. Licencja integracyjna ma obowiązywać co najmniej od dnia odbioru przedmiotu umowy i obowiązywać będzie co najmniej do zakończenia terminu gwarancji określonej w § 8 ust. 1 Umowy.
  15. 8. W celu uniknięcia wątpliwości, Strony zgodnie postanawiają, że w ramach wymogu określonego w ust. 14 na Wykonawcy spoczywać będzie obowiązek pozyskania we własnym zakresie (w ramach wynagrodzenia brutto określonego w §2) i przekazania Zamawiającemu licencji uprawniającej Zamawiającego (a także jego pracowników, współpracowników i pacjentów) do korzystania z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem

## § 14

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Na podstawie art. 4c „Ustawy z dnia 08 marca 2013r., o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych”, Wykonawca oświadcza, że nie/posiada (niewłaściwe skreślić) statusu dużego przedsiębiorcy, w rozumieniu art. 4, pkt 6) ww. Ustawy.
2. Na podstawie art. 4c „Ustawy z dnia 08 marca 2013r., o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych”, Zamawiający oświadcza, że nie posiada statusu dużego przedsiębiorcy, w rozumieniu art. 4, pkt 6) ww. Ustawy.
3. W kwestiach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Prawa zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
4. Wykonawca nie może, bez uprzedniej pisemnej (pod rygorem nieważności) zgody Zamawiającego i organu tworzącego, przenieść na osobę trzecią, wierzytelności, przysługujących Wykonawcy wobec Zamawiającego na podstawie niniejszej Umowy ani dokonać jakiegokolwiek innej czynności min. cesji, faktoringu, przekazu lub innego rozporządzenia wierzytelnością o podobnym rezultacie lub charakterze. Powyższy zakaz dotyczy także praw związanych z wierzytelnością, w szczególności roszczeń o odsetki.
5. Wszelkie sprawy sporne wynikające z realizacji niniejszej umowy nie uzgodnione polubownie, rozstrzygać będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
6. Umowa podlega prawu polskiemu i jurysdykcji polskiej.

7. Wszelka korespondencja, zawiadomienia, wezwania i inne stanowiska stron mające na celu zmianę postanowień umowy mogą być przekazywane drugiej stronie wyłącznie w formie pisemnej *albo w formie elektronicznej zawierającej kwalifikowany podpis elektroniczny*.\*
8. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron\*. *Umowę sporządzono w formie elektronicznej, a podpisy stron są kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi.\**

Załączniki stanowiące integralną część umowy:

1. Opis przedmiotu zamówienia
2. Wzór protokołu zdawczo-odbiorczego
3. Klauzula Informacyjna RODO
4. Instrukcja BHP i p-poż dla wykonawców zewnętrznych UCMMiT
5. Informator BHP dla firm zewnętrznych
6. Umowa powierzenia danych osobowych

**WYKONAWCA:**

**ZAMAWIAJĄCY:**

Załącznik nr 1 do umowy nr UCMMiT/DZ/...../D/TP-fn/2023

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU CENTRALNEJ REJESTRACJI ORAZ TELEFONICZNEGO  
CENTRUM OBSŁUGI PACJENTA (TZW. CALL CENTER)

Spis treści

I.	<a href="#">Wstęp i opis przedmiotu zamówienia</a>	13
II.	<a href="#">Wymagane moduły Systemu:</a>	13
1.	<a href="#">Centrala telefoniczna VoIP</a>	13
1.1	<a href="#">Wymagane funkcjonalności ogólne:</a>	13
1.2	<a href="#">Centrala telefoniczna (PBX) posiadająca następujące funkcjonalności:</a>	14
1.3	<a href="#">Call Center posiadająca następujące funkcjonalności</a>	15
2.	<a href="#">Automatyczny bot do akcji informacyjnych</a>	17
2.1	<a href="#">Opis ogólny celu działania :</a>	17
2.2	<a href="#">Wymagania szczegółowe</a>	17
3.	<a href="#">Automatyczny bot do informowania o wizytach</a>	20
3.1	<a href="#">Wymagane funkcjonalności:</a>	20
3.2	<a href="#">Utrzymanie działania bota</a>	22
3.3	<a href="#">Informowanie pacjentów o zbliżających się wizytach</a>	22
3.4	<a href="#">Umożliwienie potwierdzenia obecności pacjenta na zbliżającej się wizycie</a>	22
3.5	<a href="#">Umożliwienie odwołania wizyty podczas rozmowy telefonicznej</a>	22
3.6	<a href="#">Umożliwienie połączenia się z obsługą telefoniczną w sprawie zmiany terminu wizyty</a>	22
4.	<a href="#">System Zarządzania relacjami z pacjentem</a>	22
4.1	<a href="#">Wymagane funkcjonalności :</a>	22
5.	<a href="#">Dodatkowe wymagania ogólne w zakresie konfiguracji wyżej opisanych modułów:</a>	25
III.	<a href="#">Integracja z systemami wskazanymi przez Zamawiającego</a>	25
1.	<a href="#">Zakres integracji</a>	25
2.	<a href="#">Działanie Systemu z danymi z integracji (opis realizacji procesu)</a>	26
IV.	<a href="#">Licencje</a>	26
V.	<a href="#">Instruktaż stanowiskowy</a>	27
VI.	<a href="#">Sprzęt IT</a>	27
VII.	<a href="#">Sprzęt telekomunikacyjny i dedykowany do Call Center numer</a>	28
1.	<a href="#">Dedykowany numer do Call Center</a>	28
2.	<a href="#">Aparaty telefoniczne i akcesoria do obsługi pacjentów</a>	28



## I. Wstęp i opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie Systemu Centralnej Rejestracji oraz Telefonicznego Centrum Obsługi Pacjenta (tzw. Call Center), zwanego dalej Systemem, wraz z dostawą i instalacją niezbędnego sprzętu telekomunikacyjnego i informatycznego.

Przedmiot zamówienia obejmuje:

1. Dostawę oprogramowania wraz udzieleniem niezbędnej/niezbędnych licencji oraz wdrożenie systemu informatycznego - Systemu Centralnej Rejestracji oraz Telefonicznego Centrum Obsługi Pacjenta (tzw. Call Center), będącego platformą telekomunikacyjną usprawniająca obsługę pacjentów
2. Dostawę i instalację sprzętu IT – serwerów
3. Dostawę i instalację sprzętu telekomunikacyjnego do obsługi pacjentów – aparatów telefonicznych wraz z akcesoriami oraz dedykowanym numerem.
4. Integracją z systemami informatycznymi wskazanymi przez Zamawiającego – SoftMedica i CliniNet.
5. Przeprowadzenie instruktażu stanowiskowego podczas wdrożenia dla personelu Zamawiającego w zakresie umiejętności i czynności niezbędnych do prawidłowego wykorzystywania Systemu
6. Udzielenie gwarancji przez czas zaoferowany przez Wykonawcę w ofercie, co najmniej 24 miesiące.

## II. Wymagane moduły Systemu:

### 1. Centrala telefoniczna VoIP

Wymagane jest użycie centrali telefonicznej VoIP. Zamawiający wymaga aby centrala była urządzeniem fizycznym, instalowanym w siedzibie Zamawiającego, podłączanym do istniejącej sieci komputerowej.

#### 1.1 Wymagane funkcjonalności ogólne:

- 1) Zarządzanie przez interfejs WWW,
- 2) System kontrolowania dostępu do interfejsu zarządzania obejmujący :
  - a) Możliwość stworzenia osobnych kont użytkownika.
  - b) Rozbudowany system kontroli uprawnień:
    - i) Z podziałem na osobne uprawnienia dla kluczowych elementów systemu co najmniej w zakresie osobny dostęp tylko do bilingu oraz dedykowany dostęp dla kierownika Call Center;
    - ii) Posiadający możliwość przydzielenia szczegółowych uprawnień dla następujących elementów systemu:
      - Książki telefoniczne: tylko dodawanie, tylko edycja, tylko kasowanie,
      - Czarne listy połączeń: tylko dodawanie, tylko kasowanie;
    - iii) Posiadający możliwość zdalnego wymuszenia odświeżenia uprawnień w interfejsie użytkownika po ich zmianie;
  - c) Możliwość zdalnego wylogowania użytkownika z interfejsu aplikacji (np. po odebraniu uprawnień).
  - d) Blokowanie dostępu do interfejsu aplikacji po 3 nieudanych próbach logowania.

- 3) Dostęp zdalny do pełnej funkcjonalności serwisu przez producenta w celu naprawy i konfiguracji na życzenie.
- 4) Pełna redundancja urządzeń i usług teleinformatycznych na zasadzie pasywnej kopii infrastruktury w trybie natychmiastowego przejęcia zadań przez system zapasowy w przypadku (automatycznego) wykrycia niedostępności/awarii systemu podstawowego.
- 5) Zintegrowany System centrali telefonicznej PBX (szczegółowy opis w pkt 1.2),
- 6) Zintegrowany System Call Center (szczegółowy opis poniżej),
- 7) Zintegrowany system zgłoszeń serwisowych - wbudowany system ticketowy umożliwiający zgłaszanie usterek, awarii i żądań zmiany konfiguracji z podglądem aktualnego statusu, systemem dyskusji na dany temat oraz historią rozwiązanych zgłoszeń.

#### 1.2 Centrala telefoniczna (PBX) posiadająca następujące funkcjonalności:

- 1) Możliwość podłączenia traktu SIP oraz używania numeracji publicznej dostarczonej wraz z traktem,
- 2) Zarządzanie numeracją publiczną i wewnętrzną,
- 3) Możliwość tworzenia aliasów dla numerów, np. stworzenie sytuacji, gdzie trzy numery „prowadzą” do jednej usługi np. drzewo zapowiedzi głosowych,
- 4) Możliwość tworzenia dostępów (kont) SIP-owych przez interfejs z możliwością przypisania dowolnego numeru wewnętrznego i/lub numeru publicznego wraz z opisem konta
- 5) Zintegrowany system auto konfiguracji („autoprovisioning”) aparatów IP:
  - a) Możliwość konfigurowania wielu linii aparatu,
  - b) Możliwość powiązania wybranej książki telefonicznej (wbudowanej w system PBX)
- 6) Zarządzanie książkami telefonicznymi (więcej niż jedna)
- 7) Zarządzanie listami blokowania niechcianych numerów (automatyczne rozłączenie/odrzućenie połączenia przychodzącego)
- 8) Zintegrowany system BLF z możliwością użycia na wybranych urządzeniach IP,
- 9) Limitowanie ilości połączeń dla poszczególnych urządzeń IP,
- 10) Możliwość transferowania, przekazywania i blokowania połączeń
- 11) Możliwość modyfikacji prezentacji numeru dla wybranych urządzeń IP, w tym zastrzeżenie numeru,
- 12) Zintegrowany system tworzenia i zarządzania drzewami zapowiedzi głosowych z następującymi możliwościami:
  - a) Odtwarzanie plików dźwiękowych,
  - b) Zintegrowany syntezytor mowy,
  - c) Sprawdzanie daty i godziny kierowanie połączenia w zależności od aktualnej daty i godziny
  - d) Sprawdzanie dni świątecznych i kierowanie połączenia w zależności czy aktualna data jest dniem świątecznym czy nie

- e) Detekcja przycisków DTMF i kierowanie połączenia w zależności od wciśniętego klawisza
  - f) Wykonywanie czynności w pętli (trzykrotna prośba o wybranie działu)
  - g) Przekazywanie połączenia:
    - i) Na inny numer,
    - ii) Do kolejki oczekujących (w Call Center),
    - iii) Do poczty głosowej,
    - iv) Do wirtualnego faksu
  - h) Dodanie tekstu do nazwy dzwoniącego z wyświetlaniem pracownikowi obsługi telefonicznej,
  - i) Integracja z czarną listą i wykonywanie konkretnych działań w zależności czy dzwoniący jest na liście czy nie
  - j) Zintegrowany system flag w celu raportowania statystyk użycia konkretnych „miejsz” w drzewie zapowiedzi głosowych. Wbudowane raporty użycia flag.
  - k) Zintegrowany system monitoringu „na żywo” połączeń „przebywających” w drzewie zapowiedzi głosowych z wyróżnieniem konkretnych miejsc, w których połączenie jest w danym momencie,
- 13) Faks wirtualny oferujący co najmniej:
- a) Wysyłanie i odbieranie faksów przez interfejs
  - b) Wysyłanie i odbieranie faksów przez e-mail
- 14) Konferencje głosowe
- 15) Poczta głosowa z możliwością włączania/wyłączania dla konkretnych numerów wewnętrznych
- 16) Lokalne nagrywanie wszystkich połączeń z możliwością pobierania plików nagrań
- 17) Możliwość włączenia szyfrowania nagranych połączeń asymetrycznym kluczem kryptograficznym
- 18) Możliwość konfigurowania zewnętrznych traktów SIP
- 19) Zintegrowany system generowania raportów połączeń (billingu)

### 1.3 Call Center posiadająca następujące funkcjonalności

- 1) Kolejowanie połączeń:
  - a) Dodawanie dowolnej ilości konsultantów Call Center do obsługi połączeń
  - b) System priorytetów konsultantów tak by wybrane osoby odbierały połączenia w pierwszej kolejności, a inne tylko w przypadku np. wzmożonego obłożenia
  - c) Logowanie konsultantów Call Center do odbierania połączeń:
  - d) Manualne – konsultant sam loguje się (lub wylogowuje) do obsługi połączeń za pośrednictwem:
    - i) Dedykowanego interfejsu,
    - ii) Kodu telefonicznego
  - e) Stałe – Konsultant na stałe zalogowany do odbierania połączeń

- 2) System pauz umożliwiających tymczasowe blokowanie połączeń z podziałem na typy, np. : pauza służbowa, pauza prywatna etc.
- 3) ACW – (After Call Work), przerwa, której długość definiowana jest przez kierownika, która występuje po zakończonym połączeniu dająca czas na dokończenie zadań związanych z rozmową zanim przekazane zostanie nowe połączenie
- 4) Możliwości konfiguracyjne, obejmujące :
  - a) Wybór strategii odbierania połączeń: losowo, wszyscy na raz
  - b) Limity: maksymalny czas wydzwania konsultanta, maksymalny czas oczekiwania w kolejce, maksymalna ilość osób w kolejce
  - c) System komunikatów o:
    - i) Aktualnej pozycji w kolejce
    - ii) Średnim czasie oczekiwania na połączenie
    - iii) Dedykowanym komunikacie, który można odtwarzać czekającym w kolejce
  - d) Wbudowane melodie oczekiwania na połączenie
  - e) Możliwość użycia własnych melodii oczekiwania na połączenie
- 5) Możliwość zdefiniowania prezentacji numeru przy połączeniu wychodzącym konsultanta tak by nie prezentował się własnym numerem, a numerem aktualnie realizowanej kampanii Call Center
- 6) System zapowiedzi awaryjnej przed połączeniem z kampanią Call Center z możliwością rozłączenia połączenia lub przekazania do kolejki oczekujących
- 7) Funkcja kasowania nagrań rozmów z danego okresu
- 8) Monitoring „na żywo” działań jednej lub wielu (automatyczne rotowanie informacji) kampanii Call Center
- 9) Funkcja WallBoard monitoringu Call Center
- 10) System raportowania działań Call Center, obejmujący:
  - a) Raporty na życzenie generowane w postaci pliku XLSX (do dalszej obróbki statystycznej/matematycznej)
  - b) Podział na raporty dla kampanii i/lub konsultantów
  - c) Raporty periodyczne wysyłane zgodnie z konfiguracją na wskazany adres e-mail
  - d) System tworzenia własnych raportów na podstawie współczynników statystycznych działania Call Center – wybór konkretnych danych, które mają się pojawić lub nie w danej kolumnie pliku XLSX
- 11) System okresowej oceny rozmów konsultantów Call Center:
  - a) Tworzenie własnych formularzy oceny rozmów
  - b) System oceny losujący wybrane nagrania z zadanego okresu i umożliwiający odsłuch nagrania wraz z możliwością równoległego wypełnienia formularza oceny



- 12) System odzyskiwania połączeń nieodebranych z Kampanii Call Center – automatyczne dzwonienie do osób, które nie zostały obsłużone przez konsultanta Call Center

## 2. Automatyczny bot do akcji informacyjnych

Automatyczny bot do akcji informacyjnych - automatyczny system realizujący następujące zadania związane z informowaniem pacjentów o okresowych akcjach.

### 2.1 Opis ogólny celu działania :

- 1) Tworzenie jednorazowych akcji marketingowych,
- 2) Praca w pełni automatyczna na zasadzie zrealizowania konkretnych wytycznych przy pracy na przygotowanej bazie rekordów,
- 3) Podczas połączenia odczytanie przez syntezytor mowy konkretnego tekstu,
- 4) Umożliwienie uzyskania odpowiedzi zwrotnej na zasadzie „czy zainteresowany” i jeśli tak to połączenie do obsługi telefonicznej (ludzkiej)

### 2.2 Wymagania szczegółowe

- 1) Tworzenie kampanii w dowolnej ilości i na własną rękę pracownika szpitala (bez konieczności uzyskania pomocy firmy zewnętrznej),
- 2) Tworzenie kampanii jednorazowych – po zakończeniu pracy możliwość zarchiwizowania kampanii z zachowaniem możliwości raportowania archiwalnych kampanii,
- 3) Możliwość ręcznego stworzenia wiadomości automatycznej bota (informacja werbalna),
- 4) Możliwość użycia danych dynamicznych w treści informacji: system umożliwiający użycie konkretnych kolumn z zaimportowanych danych jako części wypowiedzianej kwestii. Np.: „(...) Informujemy o nowej akcji naszej przychodni <nazwa przychodni> o nazwie <nazwa akcji>” gdzie:
  - a) <nazwa przychodni> - w tym miejscu system wstawi dane z kolumny zawierającej nazwę przychodni dla aktualnie przetwarzanego rekordu
  - b) <nazwa akcji> - w tym miejscu system wstawi dane z kolumny zawierającej nazwę akcji informacyjnej
- 5) Możliwość włączenia/wyłączenia funkcji pytania o to czy rozmówca jest zainteresowany akcją i wykonanie dodatkowych czynności:
  - a) Odtworzenie informacji np. (możliwość wpisania dowolnej treści) „Dziękujemy za zainteresowanie naszą akcją. Za chwilę nastąpi połączenie z naszym konsultantem, który przedstawi szczegóły.” i przekazanie połączenia do obsługi telefonicznej (ludzkiej),
  - b) Odtworzenie dowolnej zapowiedzi i rozłączenie połączenia,

- 6) Możliwość wysłania wiadomości SMS na numer rozmówcy o wcześniej ustalonej treści przy założeniu możliwości użycia danych dynamicznych w treści wiadomości (na tej samej zasadzie jak wyżej)
- 7) Praca w systemie:
  - i) Hybrydowym - bot automatyczny + człowiek (konsultant)
  - ii) Automatycznym – bot automatyczny bez udziału człowieka
- 8) Praca na zaimportowanej bazie rekordów (plik CSV lub XLSX),
- 9) Praca na rekordach filtrowanych z systemu CRM/HIS za pośrednictwem API (HTTP/REST),
- 10) Możliwość wyboru prezentacji numeru per kampania:
  - i) Nowy numer, dowolny, z możliwością wyboru dowolnej strefy numeracyjnej (jednej z 50 w tym strefa 39 VoIP/IP)
  - ii) Numer główny drzewa zapowiedzi głosowych,
  - iii) Brak numeru/zastrzeżenie
- 11) Zintegrowany system syntezy mowy w oparciu o nowoczesne głosy z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, którego głos jest niemalże nieodróżnialny od ludzkiego;
- 12) Możliwość produkcyjnej zmiany (w locie) głosu bota;
- 13) Dostępne co najmniej 2 polskie głosy: męski i żeński,
- 14) Możliwość łatwego włączania i wyłączania kampanii bota niezależnie od stanu realizacji kampanii np. w środku pracy,
- 15) Możliwość ustalenia dokładnych godzin pracy bota,
- 16) Możliwość ustalenia dni pracy bota: tylko dni powszednie/pracujące, tylko weekendy, cały tydzień (w przypadku dużych baz, kiedy bot nie zdąży jednego dnia),
- 17) Możliwość ustalenia terminu maksymalnego kampanii (jeśli nie zdąży do daty końcowej przestaje dzwonić)
- 18) Możliwość ręcznego zdefiniowania konkretnych dat, w których bot nie będzie realizował zadań. Dodatkowym wymogiem jest możliwość ustalenia dokładnej daty, w której bot zrealizuje zaległe/niedoszłe zadania – np. dzień wcześniej,
- 19) Możliwość wyboru ilości prób kontaktu pojedynczego rekordu,
- 20) Możliwość ustalenia interwału między kolejnymi kontaktami,
- 21) Możliwość wyboru sposobu kierowania połączeń przychodzących:
  - a) Odebranie połączenia przez bota wg. następujących zasad:
    - i) Sprawdzenie czy numer dzwoniącego jest w bazie rekordów kampanii
      - Jeśli tak: Odebranie połączenia i realizacja kampanii tak jakby to bot inicjował połączenie
      - Jeśli nie: rozłączenie

- ii) Realizacja kampanii tak jakby to bot odebrał połączenie niezależnie od obecności numeru w bazie kampanii
  - b) Przekazanie połączenia na ręcznie wpisany numer,
  - c) Przekazanie połączenia na główny numer drzewa zapowiedzi głosowych szpitala,
  - d) Rozłączenie/odrzućenie połączenia
- 22) Wymogi dotyczące zasilania bazy rekordów/pacjentów - możliwość:
- a) Importowania z pliku CSV,
  - b) Importowania za pośrednictwem API (HTTP),
  - c) Ręcznego dodanie rekordu z poziomu interfejsu zarządzającego,
  - d) Zarządzania zaimportowanymi rekordami z poziomu interfejsu zarządzającego.
- 23) Możliwość przeglądania listy rekordów aktualnie obsługiwanych przez bota z podglądem informacji o ostatniej próbie połączenia oraz ilości prób kontaktowych,
- 24) Możliwość resetowania prób kontaktowych poszczególnym rekordom w danym dniu,
- 25) Możliwość przeglądania listy połączeń bota wraz z wyszczególnieniem kosztów związanych z połączeniem: koszt połączenia wychodzącego, ilość i koszt zużytej transkrypcji mowy, ilość i koszt zużytej syntezy mowy
- 26) Dokładne oznaczanie statusów rekordów w zależności od wyniku próby nawiązania kontaktu/faktycznej rozmowy. Wymagane statusy:
- a) Nowy rekord,
  - b) W trakcie przetwarzania,
  - c) Limit prób
  - d) Zakończony
  - e) Zakończony – Zainteresowany
  - f) Zakończony – Niezainteresowany
  - g) Zakończony – Błąd
- 27) Możliwość generowania dokładnych raportów z działania bota z następującymi wymaganiami:
- a) Wybór zakresu dat pojedynczego raportu,
  - b) Wybór statusów rekordów uwzględnionych w raporcie (żaden albo wiele),
  - c) Raport dostępny w interfejsie systemu lub generowany plik CSV lub XLSX (do wyboru),
  - d) Raport automatyczny, wysyłany na adres e-mail po zakończeniu kampanii
- 28) Możliwość ustawienia automatycznego powiadomienia o zakończeniu kampanii:
- a) Na wcześniej zdefiniowane adresy e-mail
  - b) Na wcześniej zdefiniowane numery telefonów (SMS)

### 3. Automatyczny bot do informowania o wizytach

Automatyczny bot do wizyt - automatyczny system realizujący następujące zadania związane ze zbliżającymi się wizytami pacjentów:

- 1) Informowanie pacjentów o zbliżających się wizytach;
- 2) Umożliwienie potwierdzenia obecności pacjenta na zbliżającej się wizycie;
- 3) Umożliwienie odwołania wizyty podczas rozmowy telefonicznej;
- 4) Umożliwienie połączenia się z obsługą telefoniczną w sprawie zmiany terminu wizyty.

#### 3.1 Wymagane funkcjonalności:

- 1) Możliwość łatwego tworzenia osobnych kampanii bota na osobnych numerach telefonicznych;
- 2) Możliwość łatwej zmiany numeru prezentowanego bota zgodnie z następującymi wymaganiami:
  - a) Numer własny bota,
  - b) numer głównego drzewa zapowiedzi głosowych szpitala,
  - c) zastrzeżenie numeru.
- 3) Zintegrowany system syntezy mowy w oparciu o nowoczesne głosy z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, którego głos jest niemalże nieodróżnialny od ludzkiego;
- 4) Możliwość produkcyjnej zmiany (w locie) głosu bota;
- 5) Dostępne co najmniej 2 polskie głosy: męski i żeński,
- 6) Możliwość łatwego włączania i wyłączania kampanii bota niezależnie od stanu realizacji kampanii na dany dzień,
- 7) Możliwość ustalenia dokładnych godzin pracy bota,
- 8) Możliwość ustalenia dni pracy bota: tylko dni powszednie/pracujące, tylko weekendy, cały tydzień,
- 9) Możliwość zdefiniowania, ile dni przed terminem wizyty bot będzie dzwonił do pacjenta. Wymagana jest możliwość ustalenia konkretnej wartości dni dla każdego dnia tygodnia osobno na zasadzie:
  - a) PONIEDZIAŁEK: wizyty z dnia +1
  - b) WTOREK: wizyty z dnia +1
  - c) ...
  - d) PIĄTEK: brak pracy
  - e) SOBOTA: wizyty z dnia +2
  - f) NIEDZIELA: brak pracy
- 10) Możliwość ręcznego zdefiniowania konkretnych dat, w których bot nie będzie realizował zadań. Dodatkowym wymaganie jest możliwość ustalenia dokładnej daty, w której bot zrealizuje zaległe/niedoszłe zadania – np. dzień wcześniej,
- 11) Możliwość wyboru ilości prób kontaktu pojedynczego rekordu danego dnia,



- 12) Możliwość ustalenia interwału między kolejnymi kontaktami,
- 13) Możliwość wyboru sposobu kierowania połączeń przychodzących:
  - a) Przekazanie połączenia na ręcznie wpisany numer,
  - b) Przekazanie połączenia na główny numer drzewa zapowiedzi głosowych szpitala,
  - c) Rozłączenie/odrzucenie połączenia
- 14) Wymogi dotyczące zasilania bazy rekordów/pacjentów - możliwość:
  - a) Importowania z pliku CSV,
  - b) Importowania za pośrednictwem API (HTTP),
  - c) Ręcznego dodanie rekordu z poziomu interfejsu zarządzającego,
  - d) Zarządzania zaimportowanymi rekordami z poziomu interfejsu zarządzającego
- 15) Możliwość przeglądania listy rekordów aktualnie obsługiwanych przez bota z podglądem informacji o ostatniej próbie połączenia oraz ilości prób kontaktowych,
- 16) Możliwość resetowania prób kontaktowych poszczególnym rekordom w danym dniu,
- 17) Możliwość przeglądania listy połączeń bota wraz z wyszczególnieniem kosztów związanych z połączeniem: koszt połączenia wychodzącego, ilość i koszt zużytej transkrypcji mowy, ilość i koszt zużytej syntezy mowy
- 18) Dokładne oznaczanie statusów rekordów w zależności od wyniku próby nawiązania kontaktu/faktycznej rozmowy. Wymagane statusy:
  - a) Nowy rekord,
  - b) W trakcie przetwarzania,
  - c) Limit prób
  - d) Zakończony – potwierdzona
  - e) Zakończony – odrzucona,
  - f) Zakończony – zmieniona,
  - g) Zakończony – błąd
- 19) Możliwość generowania dokładnych raportów z działania bota z następującymi wymaganiami:
  - a) Wybór zakresu dat pojedynczego raportu,
  - b) Wybór statusów rekordów uwzględnionych w raporcie (żaden albo wiele),
  - c) Raport dostępny w interfejsie systemu lub generowany plik CSV lub XLSX (do wyboru),
  - d) Raporty okresowe wysyłane na e-mail zgodnie ze zdefiniowanymi wymogami (daty, statusy, format pliku) wysyłane (do wyboru) co:
    - i) Tydzień,
    - ii) Miesiąc
    - iii) Kwartał

20) Możliwość ustawienia automatycznego wysyłania wiadomości SMS do rekordów ze statusem „Limit prób”, w treści, której będzie informacja przypominająca o terminie zbliżającej się wizyty.

### 3.2 Utrzymanie działania bota

Wraz z dostarczeniem bota Wykonawca zapewni pakiet minut na jego działanie w ilości 10 000 minut.

### 3.3 Informowanie pacjentów o zbliżających się wizytach

Werbalne poinformowanie pacjenta o zbliżającej się wizycie w sposób następujący (przykład):

*Dzień dobry tu Uniwersyteckie Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej. Informujemy o zbliżającym się terminie wizyty dnia 21 stycznia 2024 roku, poradnia kardiologiczna. (...)*

### 3.4 Umożliwienie potwierdzenia obecności pacjenta na zbliżającej się wizycie

Poinformowanie pacjenta o możliwości potwierdzenia lub odwołania wizyty w sposób następujący (przykład):

*(...) Jeśli potwierdzasz swoją obecność na wizycie powiedz TAK, w przeciwnym wypadku powiedz NIE.*

**Powiedziano TAK:** *Dziękuję za potwierdzenie obecności na wizycie w dniu 21 stycznia 2024 roku, poradnia kardiologiczna. Do zobaczenia.*

**Powiedziano NIE:** <instrukcja niżej>

### 3.5 Umożliwienie odwołania wizyty podczas rozmowy telefonicznej

(w poprzednim kroku powiedziano NIE) (...) Jeśli chcesz się umówić na inny termin powiedz TAK. W przeciwnym razie powiedz NIE lub się rozłącz.

**Powiedziano TAK:** <instrukcja niżej>

**Powiedziano NIE:** *Dziękujemy za odwołanie wizyty.*

### 3.6 Umożliwienie połączenia się z obsługą telefoniczną w sprawie zmiany terminu wizyty

*Za chwilę nastąpi połączenie z pracownikiem rejestracji, który umożliwi wybór nowego terminu wizyty. Proszę o chwilę cierpliwości.* <połączenie do rejestracji telefonicznej>

## 4. System Zarządzania relacjami z pacjentem

System zarządzania informacjami o pacjencie z pełną historią kontaktu, możliwością wprowadzania notatek, raportowania.

### 4.1 Wymagane funkcjonalności :

- 1) Zarządzanie przez interfejs WWW,
- 2) System kontrolowania dostępu do interfejsu zarządzania:
  - a) Osobne konta użytkownika
  - b) System kontroli uprawnień z podziałem na osobne uprawnienia dla kluczowych elementów systemu np. osobny dostęp tylko do raportów czy monitoringu.
  - c) Blokowanie dostępu do interfejsu aplikacji po 3 nieudanych próbach logowania
- 3) Dedykowany interfejs „startowy” tzw. pulpit, który musi wyświetlać następujące informacje:

- a) nadchodzące i niewykonane przypomnienia
  - b) kalendarz przypomnień na dany miesiąc z możliwością zmiany miesiąca i roku w celu przeglądania przyszłych i historycznych zadań
  - c) lista (historia) ostatnio przeglądanych rekordów
- 4) Ogólnodostępna wyszukiwarka pacjentów umożliwiająca wyszukanie pacjenta przez wprowadzenie dowolnej treści z danych pacjenta, np. imię, nazwisko, adres, nr. telefonu, PESEL etc. Szczegółowe wymagania:
- a) Możliwość precyzyjnego wyszukania przez wskazanie jakie dane są wprowadzone w polu szukania np.: „nazwisko kowalski” lub „pesel 12312312312” etc.
  - b) Wyszukiwarka dostępna globalnie w interfejsie aplikacji
- 5) Zarządzanie pacjentami - możliwość dodawania, edycji i kasowania nowych pacjentów
- 6) Podgląd karty pacjenta zgodnie z wymaganiami:
- a) Dostęp do pełnych danych adresowych i kontaktowych z możliwością łatwej ich edycji
  - b) Pełna historia działań na karcie pacjenta w porządku chronologicznym, w tym:
    - i) Historia notatek,
    - ii) Historia kontaktów (rozmowy przychodzące i wychodzące),
    - iii) Historia przypomnień,
    - iv) Historia zmian statusów,
    - v) Historia wysłanych wiadomości e-mail,
    - vi) Historia wysłanych wiadomości SMS
  - c) Możliwość sporządzenia notatki
  - d) Możliwość dodania przypomnienia o zadanej treści, dacie i godzinie
  - e) Możliwość przypięcia notatki w historii tak by była eksponowana i widoczna bezpośrednio na podglądzie karty pacjenta
  - f) Podgląd historii modyfikacji danych pacjenta
  - g) Możliwość oznaczania zgód (w tym marketingowych) na karcie pacjenta
  - h) Możliwość ustawiania/zmiany aktualnego statusu pacjenta spośród wcześniej zdefiniowanych (więcej w opisie wymagań zarządzania statusami)
  - i) Możliwość wykonania połączenia przez kliknięcie na numer telefonu pacjenta
  - j) Możliwość wysłania wiadomości SMS na numer komórkowy pacjenta, w tym:
    - i) Możliwość sporządzenia wiadomości ręcznie
    - ii) Możliwość wybrania schematu treści wiadomości
  - k) Możliwość wysłania wiadomości e-mail na adres e-mail pacjenta, w tym:
    - i) Możliwość sporządzenia wiadomości ręcznie

- ii) Możliwość wybrania schematu treści wiadomości
  - iii) Możliwość dodania załączników do wiadomości e-mail
  - iv) Dostępny edytor z formatowaniem tekstu
  - l) Dostęp do odnośników/przycisków wykonujących wcześniej zdefiniowane zestawy akcji (automatyzacja pracy) np. ustawienie statusu + wysłanie wiadomości SMS + dodanie notatki do historii. Więcej w opisie wymagań tworzenia skrótów akcji.
  - m) Podgląd kalendarza przypomnień danego pacjenta
- 7) Możliwość raportowania akcji wykonanych przez użytkownika w zadanym przedziale czasowym
- 8) Możliwość importowania bazy pacjentów za pośrednictwem plików CSV o niewymuszonym formacie
- 9) Podgląd listy wysłanych wiadomości SMS
- 10) Podgląd listy wysłanych wiadomości e-mail
- 11) Możliwość tworzenia kampanii SMS – masowa wysyłka wiadomości SMS do przygotowanej listy numerów komórkowych
- 12) Możliwość samodzielnego modyfikowania (dodawania u usuwania) rodzajów informacji, które opisują pacjenta w bazie danych. Np. jeśli w przyszłości będzie potrzeba dodania pola „Drugie imię” lub „Nazwisko panięskie matki” to musi istnieć możliwość zrobienia tego przez użytkownika w interfejsie aplikacji.
- 13) Zarządzanie statusami tekstowymi, które można przypisać do pacjenta. Status powinien składać się z nazwy oraz koloru lub ikony, która jednoznacznie wyróżni pacjenta z danym statusem np. przez zmianę koloru jakiejś części interfejsu na kolor statusu lub wyświetlenie ikony powiązanej ze statusem.
- 14) Zarządzanie zgodami (np. marketingowymi) – dodawanie treści zgód, które można oznaczyć jako „Wyrażono zgodę” lub „Brak zgody” na karcie pacjenta. Przykład „Zgoda na wysyłanie wiadomości SMS informujących o okresowych akcjach zdrowotnych.”
- 15) Zarządzanie odnośnikami/przyciskami, które pojawiają się na karcie pacjenta i umożliwiają zautomatyzowanie procesu pracy nad pacjentem. Funkcjonalność powinna pozwolić na tworzenie dowolnej ilości własnych przycisków wykonujących jedną lub wiele akcji, które są często powtarzane przez pracowników obsługi (tzw. monotonne zadania). Przykład: przycisk nazwany „Po rozmowie”, którego wciśnięcie spowoduje ustawienie statusu + wysłanie wiadomości SMS + dodanie notatki o określonej treści do historii. Wymagane możliwości:
- a) Wpisanie nazwy przycisku
  - b) Wybór koloru przycisku
  - c) Możliwość włączania/wyłączania widoczności przycisku na podglądzie karty pacjenta
  - d) Możliwe akcje:
    - i) Zmiana statusu,

- ii) Dodanie notatki o określonej treści,
  - iii) Dodanie zadania na wybraną ilość dni „do przodu”,
  - iv) Wysłanie SMS i/lub e-mail
- 16) Funkcjonalność „wyskakującej” informacji przy połączeniu przychodzącym (integracja z centralą telefoniczną) z funkcjami:
- a) Jeśli rozpoznano pacjenta: przejście do karty pacjenta
  - b) Jeśli nie rozpoznano pacjenta:
    - i) możliwość wyszukania pacjenta i dodania nowego kontaktu (w przypadku, gdy dzwoni z nieznanego numeru)
    - ii) możliwość dodania nowej karty pacjenta i uzupełnienie otrzymanych przez telefon danych
  - c) Możliwość zignorowania „wyskakującej” informacji

### 5. Dodatkowe wymagania ogólne w zakresie konfiguracji wyżej opisanych modułów:

W ramach wdrożenia Wykonawca wykona kompleksową konfigurację Systemu obejmującą :

- 1) Konfigurację kont telefonicznych (SIP)
- 2) Przygotowanie i obróbka zapowiedzi głosowych
- 3) Konfigurację widoków, raportów na platformie CRM
- 4) Konfigurację i wytrenowanie bota wraz z intencjami i encjami w rozmowie
- 5) Konfigurację routingu połączeń oraz taryfikatora połączeń
- 6) Konfigurację kont dostępowych oraz uprawnień
- 7) Konfigurację drzew zapowiedzi głosowych
- 8) Konfigurację kampanii Call Center
- 9) Konfigurację szablonów monitoringu
- 10) Konfigurację szablonów raportowych
- 11) Konfigurację schematów oceny rozmów konsultantów
- 12) Konfigurację obsługi pacjentów za pomocą Call Center tj. przygotowanie skryptów rozmów z pacjentami, konfiguracja wysyłki SMS z wykorzystaniem danych bramki SMS wskazanej przez Zamawiającego

## III. Integracja z systemami wskazanymi przez Zamawiającego.

### 1. Zakres integracji

U zamawiającego funkcjonuje system klasy HIS – SoftMedica oraz wdrażany jest system klasy HIS – Clininet. Zamawiający wymaga aby System miał możliwość pobierania, następujących danych z wyżej wskazanych systemów:



- 1) id pacjenta
- 2) imię i nazwisko pacjenta
- 3) nr telefonu pacjenta
- 4) id lub nazwę poradni
- 5) id wizyty
- 6) data i godzina wizyty
- 7) status wizyty

## 2. Działanie Systemu z danymi z integracji (opis realizacji procesu)

Na podstawie danych z systemu HIS pracownik call center lub bot dzwoni do pacjenta w celu potwierdzenia rezerwacji. Informacja o potwierdzeniu lub anulowaniu wizyty jest przekazywana z call center do systemu HIS.

Integracja musi umożliwić wymianę danych pomiędzy botem a systemem HIS tak aby Zamawiający mogła potwierdzić w sposób automatyczny wizytę pacjenta za pośrednictwem krótkiego połączenia telefonicznego wykonanego na telefon pacjenta.

Przykład realizacji procesu:

- 1) W danym dniu System pobiera z systemu HIS listę wizyt na następny dzień wraz z informacjami takimi jak: unikalny numer (id) wizyty, data i godzina, dane o poradni oraz numer telefonu.
- 2). Dla każdej z pobranych wizyt call center musi wykonać automatyczne połączenie na podany przez pacjenta numer telefonu (zarejestrowany w PL z prefiksem +48). W trakcie połączenia bot powinien przedstawić pacjentowi planowany termin wizyty oraz pytanie o potwierdzenie rezerwacji (za pomocą komendy głosowej wypowiedzianej przez pacjenta lub tonowo na klawiaturze telefonu).
- 3). W przypadku odpowiedzi przez pacjenta call center przekaże do systemu HIS status potwierdzenia - wizyta potwierdzona lub anulowana (w przypadku udzielenia odmowy przez pacjenta).

## IV.Licencje

Wykonawca udzieli Zamawiającemu licencji nieograniczonej czasowo na System.

Dostarczane przez Wykonawcę licencje obejmują wszystkie komponenty i biblioteki Systemu, w tym stosowane przez Wykonawcę komponenty Open Source i komponenty firm trzecich.

Wykorzystanie oprogramowania Open Source nie spowoduje powstania obowiązków lub ograniczeń dotyczących korzystania z Systemu lub jego elementów, uniemożliwiającym ich wykorzystanie, w szczególności nie spowoduje obowiązku rozpowszechniania Systemu.

W razie potrzeby wykorzystania licencji integracyjnej Wykonawca zapewni również Zamawiającemu licencję związaną z integracją z systemem SoftMedica oraz licencję związaną z integracją z systemem Clininet. Jest to dodatkowa licencja (nie objęta licencją na Systemu), konieczna do zapewnienia integracji i przepływu danych pomiędzy Systemem a oprogramowaniem SoftMedica i Clininet.

## V. Instruktaż stanowiskowy

1. Terminy realizacji instruktażu zostanie uzgodniony z Zamawiającym na etapie rozpoczęcia realizacji wdrożenia (do 2 tygodni od dnia podpisania umowy)

2. Zakres instruktażu:

Instruktaż odbędzie się dla personelu Zamawiającego i Administratorów IT i będzie obejmował:

- a) Ogólny instruktaż dla personelu Zamawiającego (łącznie do 20 osób) – w siedzibie Zamawiającego (dopuszczalny jest za zgodą Zamawiającego instruktaż on-line), wraz z jego utwaleniem na materiale video.
- b) Instruktaż dla Administratorów IT (2 osoby) w siedzibie Zamawiającego, wraz z jego utwaleniem na materiale video.
- c) Wykonawca musi uwzględnić ciągłość pracy Zamawiającego.
- d) Dla użytkowników zewnętrznych (pacjentów) przygotowany zostanie instruktaż (jako plik pdf).

## VI. Sprzęt IT

Wykonawca dostarczy, zainstaluje i skonfiguruje platformę sprzętową do pracy Systemu obejmującą 2 szt. serwerów.

Wymagane parametry platformy – serwer:

- 1) Procesor serwerowy osiągający zapewnić wydajność, przy nominalnych parametrach pracy procesora (określonych przez producenta procesora) mierzona za pomocą testu PassMark CPU benchmark minimum 7000 punktów wg strony <https://www.cpubenchmark.net>
- 2) Minimum 32GB pamięci RAM
- 3) dwa dyski twarde (HDD lub SSD) o pojemności minimum 1TB każdy
- 4) kontroler zarządzania umożliwiający zdalną administrację, monitoring oraz zarządzanie parametrami pracy serwera pozwalający na dostęp zdalny przez sieć oraz obsługujący protokół Intelligent Platform Management Interface (lub równoważny protokół). Za równoważny protokół Zamawiający uzna protokół posiadający następujące funkcje minimalne:
  - a) Monitorowanie - monitorowanie czujników (temperatury, statusu zasilania, napięć, prędkości wentylatorów, otwarcia obudowy).
  - b) Zdalna kontrola:

- i) Zdalna kontrola zasilania (reset, wyłącz, uruchom),
  - ii) Zdalna kontrola systemu poprzez KVM, SOL (Serial Over LAN).
  - iii) Konfiguracja powiadomień (e-mail, SNMP) - obsługa zdarzeń i alertów.
  - c) Obsługa wirtualnego napędu CD/DVD umożliwiającego co najmniej:
    - i) Zdalną instalację systemu,
    - ii) Aktualizację BIOS-u,
    - iii) Aktualizację firmware,
    - iv) Transfer danych.
  - d) Obsługa wirtualnej myszy i klawiatury.
  - e) Wsparcie minimum dla:
    - i) VLAN
    - ii) SSL (HTTPS)
  - f) Umożliwia wykonywanie kopii zapasowych i przywracania plików konfiguracyjnych.
  - g) Działanie niezależnie od systemu operacyjnego.
- 5) Energooszczędny zasilacz

## VII. Sprzęt telekomunikacyjny i dedykowany do Call Center numer

Wykonawca dostarczy, zainstaluje i skonfiguruje sprzęt telekomunikacyjny niezbędny do pracy Systemu oraz dostarczy i skonfiguruje dedykowany numer do Call Center.

### 1. Dedykowany numer do Call Center.

Przedmiot zamówienia obejmuje uruchomienie jednego numeru infolinii obsługującej połączenia przychodzące do wszystkich rejestracji. Zamawiający wymaga zapewnienia numeru specjalnego który charakteryzuje się prostą do zapamiętania sekwencją kolejnych tworzących je cyfr. Wykonawca przedstawi do wyboru Zamawiającemu pulę 5 takich numerów z których zamawiający wybierze jeden. Numer ten zostanie zapewniony wraz z pulą połączeń na numery stacjonarne w Polsce (1000 połączeń) oraz pulą połączeń na numery komórkowe (polskie) w ilości 5000 połączeń.

### 2. Aparaty telefoniczne i akcesoria do obsługi pacjentów.

Przedmiot zamówienia obejmuje dostarczenie zestawów (aparat wraz z zasilaczem i okablowaniem) o następujących minimalnych wymaganiach i parametrach:

- 1) Aparat podstawowy (telefon IP w wersji podstawowej) w ilości 18 sztuk, o następujących parametrach:
  - a) posiada graficzny wyświetlacz LCD z podświetleniem minimum 132x64-pikselowy,
  - b) oferuje obsługę minimum dwóch kont VoIP.
  - c) pozostałe wymaga techniczne:

- i) minimum 2 porty fast Ethernet RJ-45;
- ii) minimum 1 złącze RJ-9;
- iii) dźwięk w jakości HD;
- iv) obsługuje minimum kodeki Opus, G.722, G.711(A/μ), G.729AB,
- v) obsługuje PoE 802.3af

2) Aparat bezprzewodowy (telefon IP) w ilości 8 sztuk, o następujących parametrach:

- a) kolorowy wyświetlacz o rozdzielczości minimum 240 x 320 pikseli i rozmiarze minimum 2,4 cala
- b) Obsługa do 20 rozmów jednocześnie
- c) Obsługa do 10 kont VoIP
- d) Wsparcie kodeków minimum Opus
- e) Żywotność baterii:
  - 1) minimum 30 godzin rozmów
  - 2) minimum 400 godzin w trybie standby
- f) Aparat wspiera funkcja szybkiego ładowania
- g) Wsparcie dla szyfrowania TLS / SRTP
- h) Funkcja redukcji szumów
- i) złącze jack 3.5mm umożliwiające podłączenie słuchawek

3) Aparat (zestaw sekretarski) w ilości 2 sztuk, o następujących parametrach:

- a) kolorowy wyświetlacz z podświetleniem o rozmiarze minimum 4,3 cala
- b) Minimum dwa porty Gigabit-Ethernet
- c) Funkcja inteligentnego filtrowania dźwięku w trakcie rozmowy
- d) Obsługa do 16 kont VoIP
- e) Obsługa PoE 802.3af
- f) Możliwość podłączenia adaptera Wi-Fi WF40 / Możliwość podłączenia adaptera Bluetooth BT41
- g) Wsparcie dla EHS / słuchawek
- h) Możliwość podłączenia modułu rozszerzenia sekretarskiego
- i) Podstawka z funkcją mocowania na ścianie.

4) Moduł rozszerzenia sekretarskiego w ilości 1 sztuk, o następujących parametrach:

- a) wyświetlacz LCD o rozdzielczości minimum 160x320 pikseli
- b) minimum 20 klawiszy, każdy z dwukolorowym podświetleniem LED
- c) minimum 2 niezależne klawisze służące do przewijania stron

- d) możliwość zaprogramowania minimum współdzielonej linii, listy BLF, grupy BroadSoft, parkowania połączeń, konferencji, przekierowywania, odbierania połączeń w grupie, grupowego słuchania, przeglądarki XML, Zero-SP-Touch
  - e) zasilanie z telefonu
  - f) minimum 2 pozycje podstawki
  - g) możliwość montażu na ścianie.
- 5) Zestawy słuchawkowe (operatorskie) w ilości 6 sztuk, z okablowaniem i akcesoriami niezbędnymi do połączenia, o następujących parametrach:
- a) możliwość podłączenia do komputera oraz telefonu - współpraca z telefonami IP biurkowymi oraz softfonami.
  - b) słuchawka na jedno ucho,
  - c) szerokopasmowy dźwięk
  - d) mikrofon z redukcją szumów otoczenia minimum 65%



Załącznik nr 2 do umowy nr UCMMiT/DZ/...../D/TP-fn/2023

Gdynia, dnia .....

**PROTOKÓŁ ZDAWCZO-ODBIORCZY**

1. **Zamawiający:**

**Uniwersyteckie Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej**  
**81- 519 Gdynia, ul. Powstania Styczniowego 9b**  
w imieniu którego odbioru dokonują:

.....  
Imię, Nazwisko stanowisko  
.....  
Imię, Nazwisko stanowisko  
.....  
Imię, Nazwisko stanowisko

niniejszym potwierdza przyjęcie od **Wykonawcy:**

.....  
w imieniu którego przekazuje:

.....  
Imię Nazwisko stanowisko

do eksploatacji następujące urządzenia:

L.p.	Nazwa	Typ	Nr seryjny	Ilość
1				

2. **Zamawiający** potwierdza, że otrzymał wraz z dostarczonymi urządzeniami:

- 1) wypełnioną dokumenty gwarancyjne,
- 2) instrukcje obsługi Systemu
- 3) instrukcje obsługi urządzeń
- 4) dokumentację techniczną Systemu

3. Dokumenty te muszą być sporządzone w języku polskim.

4. **Zamawiający** potwierdza:

- a) - dostarczenie przedmiotów umowy zgodnie z umową ,
- b) - wykonanie przez Wykonawcę następujących prac:
  - i) uruchomienia dostarczonego przedmiotu zamówieni,
  - ii) przeprowadzenie instruktażu stanowiskowego w dniach .....2023 r.
  - iii) .....

5. **Wykonawca** udzielił gwarancji na okres ..... miesięcy licząc od dnia podpisania niniejszego protokołu, tj. do dnia .....

6. Uwagi i zastrzeżenia w zakresie wykonania pkt 2, 3 niniejszego protokołu

Załączniki:

1. Wzór protokołu instruktażu.

**Zamawiający**

**Wykonawca**

**Załącznik nr 1 do Protokołu zdawczo odbiorczego**

Gdynia, dnia .....

**PROTOKÓŁ INSTRUKTAŻU**

**Miejsce instruktażu:**

Uniwersyteckie Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej  
ul. Powstania Styczniowego (b)  
81-519 Gdynia

**Termin instruktażu: dd.mm.rrrr.**

Wymiar godzinowy – ..... godziny

**Temat instruktażu:**

.....  
.....

**Zakres instruktażu:**

1. ....
2. ....
3. ....

**Lista uczestników instruktażu:**

1. .... podpis: .....
2. .... podpis: .....
3. .... podpis: .....
4. .... podpis: .....
5. .... podpis: .....

Stwierdzam, że wyżej wymienione osoby zostały przeszkolone w wymiarze i zakresie jw.

Prowadzący instruktaż (czytelny podpis)

**Załącznik nr 3 do umowy nr UCMMIT/DZ/...../D/TP-fn/2023**

**Obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 i 14 RODO**

**Informacja dla przedstawicieli oraz osób upoważnionych do reprezentowania podmiotów trzecich**

Zgodnie z art. 13 i 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), dalej „RODO”, informujemy:

**Administrator danych**

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Uniwersyteckie Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej z siedzibą w Gdyni, ul. Powstania Styczniowego 9b, 81-519 Gdynia, tel.: (58) 699 95 06 adres e-mail: [dyrekcja@ucmmit.gdynia.pl](mailto:dyrekcja@ucmmit.gdynia.pl);

Przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe jako przedstawiciela podmiotu, z którym zawieramy umowę. Administrator prowadzi operacje przetwarzania następujących kategorii Pani/Pana danych osobowych: imię i nazwisko, stanowisko służbowe, numer telefonu służbowego, adres e-mail służbowy.

W przypadku osób wykonujących usługę dla Uniwersyteckiego Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej, zgodnie z umową przetwarzamy imię i nazwisko oraz kwalifikacje.

Jeśli Pani/Pana danych osobowych nie otrzymaliśmy bezpośrednio od Pani/Pan, to informujemy, że przekazał nam je podmiot, z którym zawieramy umowę, tj. ....

**Inspektor ochrony danych**

We wszystkich sprawach dotyczących ochrony danych osobowych, ma Pani/Pan prawo kontaktować się z naszym Inspektorem ochrony danych, na adres e-mail: [dane\\_osobowe@ucmmit.gdynia.pl](mailto:dane_osobowe@ucmmit.gdynia.pl);

**Cele przetwarzania i podstawa przetwarzania danych**

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są przez UCMMIT na potrzeby (i na podstawie prawnej):

- a) zawarcia lub realizacji umowy zawartej z podmiotem, który Pani/Pan reprezentuje (podstawa z art. 6 ust 1 lit. b RODO),
- b) kontaktowania się z Panią/Panem jako przedstawicielem podmiotów, z którym UCMMIT zawiera umowę, gdzie konieczność taka stanowi nasz prawnie uzasadniony interes (podstawa z art. 6 ust 1 lit. f RODO),
- c) podejmowania działań (takich jak np. ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami), których skuteczne podjęcie wymaga wykorzystania danych przedstawiciela podmiotu trzeciego, na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
- d) ewentualnego wywiązania się z obowiązków prawnych, w zakresie w jakimi wykonanie ich wymagać będzie posłużenia się Pani/Pana danymi (podstawa z art. 6 ust. 1 lit c RODO).

**Obowiązek podania danych**

Podanie danych jest warunkiem realizacji celów, o których mowa powyżej. Niepodanie tych danych uniemożliwia ich realizację.

**Okres przechowywania danych**

Pani/Pana dane pozyskane w związku z zawieraną umową, będą przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa, nie dłużej jednak niż przez okres przedawnienia roszczeń. W takim przypadku, dla okresu przedawnienia, zastosowanie znajdą ogólne przepisy wynikające z ustawy Kodeks cywilny.

**Odbiorcy danych**

Pani/Pana dane mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:

- a) podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa;
- b) podmiotom współpracującym z UCMMIT, z którymi Administrator zawarł umowy lub porozumienia, jak:
  - a. dostawcy usług teleinformatycznych i księgowych,
  - b. obsługa prawna i doradcza,
  - c. firmy realizujące usługi związane z utylizacją dokumentacji i innych nośników zawierających dane osobowe
- c) osobom upoważnionym przez Administratora Danych, w tym naszym pracownikom i współpracownikom, którzy muszą mieć dostęp do danych, aby wykonywać swoje obowiązki.

**Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG)**

Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych.

**Zautomatyzowane podejmowanie decyzji**

W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany.

**Prawa osób**

Posiada Pani/Pan prawo do:

- a) dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, żądania od Administratora usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- b) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (00-193 Warszawa, ul. Stawki 2, e-mail: kancelaria@uodo.gov.pl), gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.

Załącznik nr 4 do umowy nr UCMMiT/DZ/...../D/TP-fn/2023

Wydanie 4 z dnia 07.06.2021	<b>PROCES PR 14</b>	Strona 1 z 5
	<b>I6-P1-PR14 Instrukcja bhp dla wykonawców zewnętrznych</b>	
<b>Opracował:</b> Lider Procesu / Specjalista ds. bhp	<b>Sprawdził:</b> Pełnomocnik Dyrektora ds. ZSZ	<b>Zatwierdził:</b> Dyrektor UCMMiT
Data: 31.05.2021	Data: 02.06.2021	Data: 02/06/2021
Podpis: <i>[Signature]</i>	Podpis: <i>[Signature]</i>	Podpis: <i>[Signature]</i>

mgr Małgorzata Hajdel  
Upr. BHP PG 22.09.2011  
Upr. P. POZ. SIOPA/11/2017/1/2

**Załączniki:**  
Z1-I6-P1-PR14 Informator dla firm zewnętrznych wykonujących prace dla UCMMiT

**Dokumenty związane**

1. Program szkolenia informacyjnego z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej dla podwykonawców prowadzących prace dla Uniwersyteckiego Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej w Gdyni.
2. Komunikaty Zespołu ds. zakażeń szpitalnych oraz sekcji BHP dot. zabezpieczania prac wykonywanych przez firmy zewnętrzne z czasie zagrożenia epidemiologicznego ( wirus Sars-CoV-2)
3. F1-P7-PR12.2 Potwierdzenie dezynfekcji sprzętu

**1. Cel Instrukcji**

Instrukcja określa tryb postępowania i zakres obowiązków dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz organizacji prac (rozumianych jako roboty lub usługi oraz inne czynności) wykonywanych przez firmy zewnętrzne na terenie Uniwersyteckiego Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej. Dotyczy również prac wykonywanych na terenie Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego zleconych przez UCMMiT, niezależnie od ich rodzaju, zakresu i czasu trwania.

**2. Zakres Instrukcji**

Instrukcja obowiązuje we wszystkich obszarach działalności UCMMiT.

**3. Definicje**

- 3.1. **Wykonawca:** podmiot zewnętrzny, który wykonuje prace na terenie lub w obiektach użytkowanych przez UCMMiT lub GUM. W przypadku, gdy Instrukcja mówi o Wykonawcy odnosi się ona również do Podwykonawcy.
- 3.2. **Wizyty** - przebywanie na terenie UCMMiT podmiotów zewnętrznych, które nie mają na celu wykonania Umowy (m.in. kontrola, spotkanie w celu nawiązania współpracy, inspekcje).
- 3.3. **Podwykonawca** - każdy podmiot, który zawarł z Wykonawcą lub Podwykonawcą Umowę na realizację prac na terenie UCMMiT.
- 3.4. **Prace** - oznaczają czynności/roboty/usługi/ dostawy konieczne do zrealizowania przez Wykonawcę Umowy, łącznie z pracami koniecznymi dla dotrzymania warunków gwarancji.
- 3.5. **Pracownik** - oznacza zarówno osoby zatrudnione przez Wykonawcę, Podwykonawcę, jak i wszelkie inne osoby wykonujące umowę w ich imieniu, niezależnie od podstaw nawiązania współpracy (umowa o pracę, zlecenie, dzieło, praktyka itd.)
- 3.6. **Umowa** - zlecenie/polecenie (w dowolnej formie) wykonania prac na terenie UCMMiT.
- 3.7. **Kierownik prac** - osoba ze strony Wykonawcy wyznaczona do kierowania pracownikami oraz nadzoru procesu wykonywanych prac, która jest odpowiedzialna za przestrzeganie przepisów BHP i ochrony przeciwpożarowej oraz Instrukcji obowiązujących na terenie UCMMiT.
- 3.8. **Koordynator Prac** - osoba ze strony UCMMiT wyznaczona do koordynowania zleconych prac.



Wydanie 4 z dnia 07.06.2021	PROCES PR 14	Strona 2 z 5
	I6-P1-PR14 Instrukcja bhp dla wykonawców zewnętrznych	

3.9. **Wykonawcy Kategoria 1** – podmioty wykonujące prace nieistwarzające zagrożenia, które nie dotyczą robót budowlanych, przebudowy, rozbudowy, rozbiórki, montażu, usług serwisowych, przeglądów technicznych, dostawy posiłków, dostawy i odbiorze asortymentu do prania.

Do Kategorii 1 należą: usługi doradcze, prace serwisowe drobnego sprzętu administracyjno -biurowego (drukarki, ksero, komputery), oprogramowania, dostawy do Apteki, dostawy podstawowych artykułów biurowych, czystościowych i technicznych, usługi jednostek certyfikujących, usługi pocztowe, kurierskie, odbiory i dostawy materiałów do badań medycznych i wyników.

3.10. **Wykonawcy Kategoria 2** - podmioty wykonujące prace nie wymienione w kategorii pierwszej (w razie wątpliwości co do zakwalifikowania prac przyjmuje się, że należą one do Kategorii 2).

Praca Wykonawców Kategorii 2 może odbywać się wyłącznie na terenie wyznaczonym, odgrodzonym, odpowiednio oznakowanym i zabezpieczonym przed dostępem osób postronnych.

#### 4. Opis postępowania dla pracowników UCMMiT

4.1. Pracownik UCMMiT odpowiedzialny za zawarcie Umowy z Wykonawcą Kategorii 2 zobowiązany jest do przekazania informacji Wykonawcy o wymaganiach w zakresie BHP i ochrony przeciwpożarowej obowiązujących na terenie UCMMiT. Wymagania udostępnione są również na stronie [www.ucmmiT.gdynia.pl](http://www.ucmmiT.gdynia.pl).

4.2. Instrukcja BHP dla wykonawców zewnętrznych (I6-P1-PR14) powinna stanowić integralną część każdej Umowy, na podstawie, których będą wykonywane prace.

4.3. Obowiązek dostarczenia i przekazania do akceptacji, w formie pisemnej, niniejszej Instrukcji spoczywa na pracowniku UCMMiT odpowiedzialnym za zawarcie Umowy (dot. Wykonawcy Kategorii 2).

#### 5. Wymagania ogólne dla Wykonawców

5.1. Wykonawca podpisując niniejszą Instrukcję oświadcza, iż zapoznał się z jej treścią, akceptuje ją oraz zobowiązuje się do jej przestrzegania.

5.2. Niniejsza Instrukcja stanowi integralną część Umowy, na podstawie której będą wykonywane określone prace.

5.3. UCMMiT udostępni aktualnie obowiązujące wymagania w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy na stronie [www.ucmmiT.gdynia.pl](http://www.ucmmiT.gdynia.pl). Zmiany w wymaganiach wchodzi w życie oraz obowiązują od dnia zamieszczenia na stronie internetowej i nie wymagają akceptacji Wykonawcy.

5.4. Wykonawca zobowiązuje się na bieżąco monitorować treść wymagań w w/w serwisie.

5.5. Wykonawca jest zobowiązany, przed rozpoczęciem prac, zapoznać Podwykonawców/ Pracowników z obowiązującymi wymaganiami bezpieczeństwa pracy i ochrony przeciwpożarowej na terenie UCMMiT oraz zapewnić wśród nich dystrybucję Instrukcji i Informatora.

5.6. Wykonawca oświadcza, iż zobowiązał Podwykonawców/Pracowników do stosowania się do niniejszej Instrukcji.


5.7. Wykonawca jest zobowiązany do przestrzegania i stosowania się do obowiązujących wymogów prawa oraz norm branżowych/technicznych w zakresie bezpieczeństwa pracy, ochrony zdrowia, ochrony przeciwpożarowej jak również Instrukcji w zakresie odnoszącym się do wykonywanych prac. Przedmiotowe zobowiązanie dotyczy także Podwykonawców/ Pracowników. Wykonawca zobowiązuje się do zamieszczenia stosownych zapisów w umowach zawieranych z Podwykonawcami/ Pracownikami.

5.8. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za prace wykonane przez Podwykonawców/ Pracowników oraz za ich czyny i zaniedbania, jak za swoje własne.

5.9. Wykonawca oświadcza, iż wszystkie osoby wykonujące prace w jego imieniu, w tym Podwykonawcy posiadają:  
- aktualne zaświadczenia lekarskie o braku przeciwwskazań do wykonywania określonych prac,  
- zaświadczenia o odbyciu szkoleń z zakresu bhp (wstępnych/ okresowych),  
- udokumentowane zapoznanie z ryzykiem zawodowym, które wiąże się z wykonywaną pracą na terenie UCMMiT.

5.10. Wykonawca jest zobowiązany do bezzwłocznego poinformowania UCMMiT o wypadku przy pracy, pożarze, awarii oraz innym zdarzeniu niebezpiecznym. Dodatkowo należy złożyć w formie pisemnej sprawozdanie o zakończeniu postępowania w sprawie ustalenia okoliczności i przyczyn wypadków lub też innych czynności dotyczących zaistniałego zdarzenia.



Wydanie 4 z dnia 07.06.2021	<b>PROCES PR 14</b>	Strona 3 z 5
	<b>I6-P1-PR14 Instrukcja bhp dla wykonawców zewnętrznych</b>	

5.11. W przypadku stwierdzenia, iż Wykonawca nie przestrzega przepisów i zasad z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej, UCMMiT jest uprawnione do wstrzymania określonych czynności lub też wstrzymania części lub całości wykonywanych prac na terenie UCMMiT. Konsekwencje wynikające ze wstrzymania prac (np. opóźnienia) ponosi Wykonawca.

5.12. Na terenie UCMMiT zabrania się wnoszenia, spożywania alkoholu, napojów alkoholowych, narkotyków i innych środków odurzających oraz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych.

5.13. Podwykonawcy/ Pracownicy nie mogą przemieszczać się po terenie UCMMiT poza wyznaczonymi drogami komunikacyjnymi prowadzącymi do i z miejsca prowadzenia prac.

## 6. Wymagania szczegółowe odnośnie prowadzonych prac

### 6.1. Wymagania dla Wykonawców kategorii 1

a. Wykonawca ma obowiązek stosowania się do:

- wskazówek pracownika UCMMiT wyznaczonego do współpracy m.in. w zakresie zapoznania się z Informatorem lub dodatkowymi dokumentami,
- zapoznania się (przed przystąpieniem do pracy) z Instrukcjami bezpiecznego użytkownika narzędzi, maszyn, urządzeń będących własnością UCMMiT, w przypadku ich wykorzystywania,
- korzystania ze sprawnych, certyfikowanych urządzeń, narzędzi oraz maszyn oraz stosowanie środków ochrony indywidualnej zgodnie z zaleceniami producenta,
- stosowania środków ochrony indywidualnej obowiązujących na terenie UCMMiT,
- uporządkowania miejsca, na którym były wykonywane prace zlecone oraz usunięcie powstałych odpadów na własny koszt.

### 6.2. Wymagania dla Wykonawców kategorii 2

a. Wykonawca na wniosek UCMMiT ma obowiązek przedłożyć niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od wezwania:

- plan BIOZ lub inny plan BHP obejmujący:
  - wykaz osób odpowiedzialnych za BHP wraz z numerami telefonów kontaktowych,
  - analizę wykonywanych prac pod kątem oszacowanego ryzyka oraz sposobów ich ograniczenia lub wyeliminowania,
- wykaz maszyn, urządzeń, materiałów, narzędzi wykorzystywanych w zleconych pracach wraz z oświadczeniem o ich sprawności, posiadanych certyfikatach, przeglądach, atestach itd.,
- wykaz atestów, certyfikatów, rejestrów, które są wymagane przepisami prawa,
- dokumenty potwierdzające spełnienie wymagań dot. Pracowników, w tym pracowników Podwykonawcy, w zakresie:
  - zaświadczeń lekarskich o braku przeciwwskazań do wykonywania określonych prac,
  - zaświadczeń o odbyciu szkoleń z zakresu bhp (wstępnych/ okresowych),
  - udokumentowane zapoznanie z ryzykiem zawodowym, które wiąże się z wykonywaną pracą na terenie UCMMiT,
  - uprawnienia w zakresie obsługi urządzeń i maszyn.

b. Wykonawca oświadcza, że do wykonywania prac szczególnie niebezpiecznych, w rozumieniu przepisów wydanych na podstawie art. 237 (15) Kodeksu pracy nie będzie zatrudniał pracowników agencji pracy tymczasowej.

c. Wykonawca ma obowiązek zapewnić odpowiednią identyfikację Pracowników, w tym pracowników Podwykonawcy w sposób umożliwiający natychmiastowe ustalenie nazwy firmy tj. element odzieży wierzchniej z nazwą firmy/ logo.

W przypadku kontroli ze strony UCMMiT lub innych instytucji wszystkie osoby powinny posiadać dokument/ identyfikator umożliwiający potwierdzenie tożsamości podczas wykonywania prac. Spełnienie ww. wymagań jest podstawą poruszania się po terenie UCMMiT.

d. Wykonawca ma obowiązek zapewnić, iż wszystkie osoby wykonujące prace będą wyposażone w:

- odpowiednią odzież i obuwie robocze, środki ochrony indywidualnej adekwatne do rodzaju wykonywanych prac oraz innych ochron wymaganych przy wykonywaniu prac szczególnie niebezpiecznych,
- kamizelki odblaskowe lub ubranie robocze/ochronne z widocznymi elementami odblaskowymi, zgodnie z wymaganiami PN, które są niezbędne w trakcie poruszania się po terenie UCMMiT.



Wydanie 4 z dnia 07.06.2021	<b>PROCES PR 14</b>	Strona 4 z 5
	<b>I6-P1-PR14 Instrukcja bhp dla wykonawców zewnętrznych</b>	

e. Wykonawca jest zobowiązany do bezzwłocznego poinformowania sekcję BHP UCMMiT oraz Koordynatora prac o wypadku przy pracy, pożarze, awarii oraz innym zdarzeniu niebezpiecznym. Dodatkowo należy złożyć w formie pisemnej sprawozdanie o zakończeniu postępowania w sprawie ustalenia okoliczności i przyczyn wypadków lub też innych czynności dotyczących zaistniałego zdarzenia

f. Wykonawca jest zobowiązany:

- oznakować, wygrodzić i utrzymywać porządek w miejscu prowadzenia prac przez cały czas ich trwania oraz uporządkować teren po ich zakończeniu,
- zabezpieczać przed niekontrolowanym uruchomieniem/ użyciem wszystkie urządzenia, materiały, narzędzia itp. używane w trakcie wykonywania prac,
- zabezpieczać miejsca skażenia/ rozlania/ rozsypania substancji chemicznych i usuwać je zgodnie z informacjami zawartymi w Kartach charakterystyki,
- poinformować osoby znajdujące się w pobliżu prowadzonych prac o występujących zagrożeniach związanych z wykonywaną pracą,
- przestrzegać wytycznych zawartych w instrukcjach dotyczących prac szczególnie niebezpiecznych,
- zabezpieczać wszelkie niebezpieczne źródła energii elektrycznej przed rozpoczęciem prac konserwacyjnych, serwisowych, naprawczych, porządkowych itp., które narażałyby na niespodziewane lub nagle uwolnienie energii ze źródeł energii elektrycznej, cieplnej, o charakterze mechanicznym, hydraulicznym, pneumatycznym, grawitacyjnym, chemicznym lub promieniotwórczym. Dodatkowo miejsca te należy odpowiednio oznakować.
- posiadać do wglądu aktualne Karty charakterystyki niebezpiecznych substancji chemicznych używanych w trakcie wykonywania prac,
- zapewnić nieograniczony dostęp do gaśnic, węży, zaworów, hydrantów oraz środków pierwszej pomocy,
- przestrzegać wszystkich zasad związanych z ochroną przeciwpożarową, w szczególności prac związanych z używaniem otwartego ognia lub prac z czynnikami powodującymi zapłon w miejscach występowania materiałów niebezpiecznych pożarowo,
- na bieżąco kontrolować stan techniczny wykorzystywanych maszyn, urządzeń, pojazdów drogowych a także posiadać aktualne badania techniczne oraz potwierdzenia posiadania obowiązkowych ubezpieczeń,
- posiadać dokumentację dopuszczenie urządzenia do użytkowania wydane przez UDT wydane przez UDT (dot. m.in. żurawi, dźwigów, wciągników, zawiesi i innych urządzeń podnoszących),
- zlecać prace związane z podłączaniem, sprawdzaniem, konserwacją i naprawą instalacji wyłącznie osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia,
- prowadzić prace w sposób bezpieczny, niezagrażający zdrowiu i życiu osobom wykonującym te prace, jak również pracownikom UCMMiT oraz osobom postronnym,
- wyeliminować lub ograniczyć prace negatywnie wpływające na środowisko naturalne,
- korzystać wyłącznie z materiałów, urządzeń, narzędzi posiadających wymagane prawem certyfikaty, aprobaty i atesty potwierdzające ich jakość oraz wymagane parametry techniczne (na żądanie UCMMiT Wykonawca zobowiązany jest przedstawić stosowny dokument, niezwłocznie nie później niż w terminie 3 dni od wezwania).

Prace nie wymienione w Instrukcji, które zakwalifikowane są do prac szczególnie niebezpiecznych, stwarzających szczególne niebezpieczeństwo wystąpienia pożaru lub awarii należy, przed ich realizacją, zgłaszać do Koordynatora Prac.

## 7. Odpady

7.1. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy, Wykonawca pozostaje wytwórcą odpadów w odniesieniu do wszystkich rodzajów i ilości odpadów, które zostaną wytworzone w wyniku realizacji Umowy.

7.2. Wykonawca jest odpowiedzialny za zgodne z przepisami prawa postępowanie z wytworzonymi odpadami i ponosi odpowiedzialność cywilną, administracyjną i karną za nieprzestrzeganie przepisów o odpadach.

7.3. Zamawiający pozostaje wytwórcą odpadów w odniesieniu do złomu, które w wyniku realizacji Umowy zostaną wytworzone z majątku Zamawiającego.



Wydanie 4 z dnia 31.05.2021	<b>PROCES PR 14</b>	Strona 5 z 5
	<b>I6-P1-PR14 Instrukcja bhp dla wykonawców zewnętrznych</b>	

## 8. Kontrole w miejscu wykonywanych prac

- 8.1. Specjalista ds. BHP, Koordynator Prac oraz inni upoważnieni pracownicy UCMMiT odpowiedzialni za kontrolowanie postępu prac wykonywanych przez Wykonawcę/Podwykonawcę są uprawnieni do przeprowadzania wizyt bez uprzedzenia, w miejscu prowadzonych Prac oraz do sporządzania zapisów.
- 8.2. Wykonawcy/Podwykonawcy na żądanie sekcji BHP mają obowiązek udostępnić dokumenty dotyczące zakresu przeprowadzanej przez UCMMiT kontroli, nie później niż w terminie 3 dni od wezwania.
- 8.3. W przypadku odnotowana, w trakcie kontroli, sytuacji potencjalnie niebezpiecznych dla życia i zdrowia ludzi oraz dla środowiska naturalnego/ infrastruktury UCMMiT, możliwe jest natychmiastowe zatrzymanie prac. Wznowienie może nastąpić po wdrożeniu niezbędnych środków i zrealizowaniu czynności naprawczych.

## 9. Odpowiedzialność/ kary umowne

- 9.1. Wykonawca odpowiada za szkody spowodowane działaniem lub zaniechaniem osób wykonujących prace w imieniu Wykonawcy lub na jego zlecenie.
- 9.2. Z uwagi na charakter działalności prowadzonej przez UCMMiT, kilkukrotne naruszenie lub istotne jednokrotne naruszenie przez Wykonawcę zasad BHP, ochrony p.poż. lub Instrukcji może stanowić podstawę (w zależności od rodzaju Umowy)do:
- rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Wykonawcy,
  - odstąpienia od Umowy w całości lub w części przez UCMMiT z winy Wykonawcy.
- 9.3. Specjalista ds. BHP UCMMiT lub Koordynator prac ma prawo odsunąć od wykonywanych prac każdą osobę, która nie przestrzega przepisów z zakresu bhp, ochrony przeciwpożarowej lub podejrzana jest o stan odurzenia lub stan po spożyciu alkoholu. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie podjąć stosowne czynności w tym zakresie.
- 9.4. W przypadku nieprzestrzegania przez Wykonawcę obowiązujących przepisów prawa w zakresie dot. bezpieczeństwa pracy, ochrony ppoż. lub niniejszej Instrukcji Zamawiający ma prawo naliczyć karę umowną w wysokości 500 złotych za każde naruszenie.
- 9.5. Wykonawca zapłaci UCMMiT karę umowną w wysokości jednego tysiąca złotych od każdego zdarzenia polegającego na ujawnieniu stanu nietrzeźwości lub stanu po spożyciu alkoholu u Pracownika Wykonawcy (od 0,20/00 alkoholu we krwi lub od 0,1 mg alkoholu w 1 dm<sup>3</sup> wydychanego powietrza). Na równi z ujawnieniem stanu nietrzeźwości traktowana będzie odmowa poddania się badaniu w kierunku ustalenia powyższego.
- 9.6. Zastrzeżone kary umowne nie ograniczają możliwości dochodzenia odszkodowania przez UCMMiT na zasadach ogólnych.

Potwierdzenie zapoznania się wykonawcy z instrukcją:

.....  
data, podpis Wykonawcy

Załącznik nr 5 do umowy nr UCMMiT/DZ...../D/TP-fn-/2023



INFORMATOR DLA FIRM ZEWNĘTRZNYCH  
WYKONUJĄCYCH PRACĘ DLA UCMMiT



Wszelkie prace wykonywane dla UCMMiT muszą być wykonywane zgodnie  
z Instrukcją BHP dla wykonawców zewnętrznych!

- Przestrzegać zakazu palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych na terenie UCMMiT.
- Przestrzegać przepisów oraz zasad z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej, w tym zakazu używania otwartego ognia bez zezwolenia.
- Zachować szczególną ostrożność w trakcie korzystania z dróg wewnętrznych, na pomostach, podestach itd.
- Przestrzegać zaleceń dotyczących ochrony przed występującymi szkodliwymi czynnikami biologicznymi.
- Nie zmieniać usytuowania i nie utrudniać dostępu do urządzeń gaśniczych oraz okien dla ekip ratowniczych.
- Nie parkować samochodów na drodze pożarowej.
- Korzystać z urządzeń posiadających odpowiednie przeglądy i certyfikaty zgodnie z Instrukcjami obsługi

**WAŻNE NUMERY:**

CENTRUM POWIADAMIANIA RATUNKOWEGO 112      DYREKTOR UCMMiT (58) 699-85-06  
POGOTOWIE RATUNKOWE 999 / 112      SEKCJA BHP (58) 699-84-32  
POLICJA 997/ 112  
STRAŻ POŻARNA 998/ 112  
POGOTOWIE ENERGETYCZNE 991  
POGOTOWIE WODNO-KANALIZACYJNE 994  
POGOTOWIE GAZOWE 992

25.07.2022

tel. 58 622-42-28, 58 699-85-06      fax. 58 622-48-71      NIP:      5862111467  
mail: [dyrekcja@ucmmiT.gdynia.pl](mailto:dyrekcja@ucmmiT.gdynia.pl)      www: [ucmmiT.gdynia.pl](http://ucmmiT.gdynia.pl)      REGON:      192953946  
BDO: 000152473



Załącznik nr 6 do wzoru umowy / umowy  
nr UCMMiT/DZ/...../D/TP-fn/2023

**UMOWA  
POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

zawarta w Gdyni, w dniu .....2023 r. pomiędzy:

Uniwersyteckim Centrum Medycyny Morskiej i Tropikalnej z siedzibą w Gdyni, ul. Powstania Styczniowego 9b, kod: 81-519 Gdynia, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000174213 i które posługuje się NIP: 586-211-14-67, REGON: 192953946,

zwanym dalej **Powierzającym**

prof. dr hab. n. med. Marcina Renke – Dyrektora

a

.....,

zwaną/ym dalej **Przetwarzającym**,

o następującej treści:

**Preambuła**

- (I) zważywszy, iż Strony są związane umową nr: **UCMMiT/DZP/...../D/TP-fn/2023 z dnia .....2023r.** (dalej **Umowa Odrębna**) w związku z którą Powierzający powierza Przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych, w zakresie i celu określonym niniejszą umową;
- (II) od dnia 25 maja 2018r. ma zastosowanie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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) dalej **RODO**, które w kompleksowy sposób reguluje ochronę danych osobowych osób fizycznych;
- (III) z dniem 25 maja 2018r. weszła w życie ustawa z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Ustawa),

Strony mając na względzie powyższe, celem uregulowania zasad przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zawierają umowę następującej treści (dalej **Umowa**):

**§ 1**

**Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

1. Powierzający działając na podstawie artykułu 28 ust. 3 RODO powierza Przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych - w zakresie i celu określonym w § 2 Umowy oraz na warunkach określonych w Umowie.
2. Powierzający oświadcza, że jest administratorem danych, które powierza lub posiada upoważnienie do przetwarzania danych osobowych, o których mowa w niniejszej Umowie i do dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych w zakresie określonym Umową.
3. Przetwarzający gwarantuje wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniających przetwarzanie danych zgodnie z wymogami RODO, Ustawy i innych przepisów regulujących ochronę danych osobowych i w sposób chroniący prawa osób, których dane dotyczą. W przypadku konieczności zmian lub uzupełnienia Umowy w związku z obowiązywaniem RODO, Ustawy lub innych przepisów powszechnie obowiązujących regulujących ochronę danych osobowych, Strony zobowiązują się do dokonania niezbędnych zmian lub uzupełnień Umowy.

4. Strony zobowiązują się do wzajemnej współpracy przy realizacji Umowy jak również współpracy z organem nadzorczym w związku z wykonywaniem przez niego swoich zadań. Strony są zobowiązane do zapewnienia współpracy z organem nadzorczym także przez swych przedstawicieli.

## § 2

### **Cel i zakres przetwarzania danych**

1. Przetwarzanie powierzonych danych osobowych przez Przetwarzającego będzie dokonywane wyłącznie w celu realizacji Umowy Odrębnej i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla realizacji Umowy Odrębnej.
2. Zakres powierzonych danych osobowych obejmuje następujące kategorie danych osobowych:
  - 1) imię i nazwisko,
  - 2) numer ewidencyjny PESEL,
  - 3) adres zamieszkania,
  - 4) data urodzenia,
  - 5) seria i numer dokumentu tożsamości, data ważności dokumentu,
  - 6) imiona rodziców,
  - 7) dane zawarte w skierowaniach na badania, np. rozpoznania chorobowe, wyniki innych badań, cel badania, podawane leki, dane dokumentacji medycznej
  - 8) dokumentacja medyczna,
  - 9) płeć pacjenta
  - 10) miejsce i stanowisko pracy
  - 11) adres email
  - 12) numer telefonu
3. Zakres czynności przetwarzania powierzonych danych osobowych obejmuje następujące operacje: utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, udostępnianie, usuwanie, dokonywanie zmiany danych osobowych.
4. Przetwarzanie powierzonych danych osobowych będzie dotyczyć następujących kategorii osób:
  - a) pracownicy lub współpracownicy Powierzającego,
  - b) pacjenci Powierzającego.

## § 3

### **Dalsze powierzenie danych osobowych do przetwarzania**

1. Powierzający wyraża zgodę na dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych (podpowierzenie przetwarzania danych osobowych) osobom trzecim przez Przetwarzającego wyłącznie w celu realizacji Umowy Odrębnej i pod warunkiem, że Przetwarzający może korzystać z osób trzecich przy realizacji Umowy Odrębnej.
2. Przetwarzający jest upoważniony do dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych osobom trzecim tylko wówczas, gdy są spełnione łącznie następujące przesłanki:
  - a) tylko w zakresie danych osobowych, których powierzenie jest niezbędne dla realizacji Umowy Odrębnej;
  - b) osoba trzecia spełnia wszystkie wymogi określone Umową i Umową Odrębną oraz przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych;
  - c) w umowie z osobą trzecią zostaną wprowadzone postanowienia gwarantujące ochronę danych osobowych na warunkach nie gorszych niż określone w Umowie i możliwość realizacji uprawnień wynikających z Umowy i powszechnie obowiązujących przepisów prawa przez Powierzającego.
3. Dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych wymaga uprzedniego poinformowania Powierzającego o nazwie i adresie podmiotu, któremu Przetwarzający zamierza podpowierzyć przetwarzanie danych osobowych i uzyskania pisemnej zgody Powierzającego.
4. Przetwarzający jest zobowiązany dołożyć szczególnej staranności przy wyborze podmiotów, którym podpowierza przetwarzanie danych osobowych.
5. Przetwarzający ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osób trzecich, którym podpowierza przetwarzanie danych osobowych jak za działania własne.

6. Przetwarzający jest zobowiązany niezwłocznie informować Powierzającego o zmianach dotyczących osób trzecich, którym podpowierzył przetwarzanie danych osobowych, w tym w zakresie danych adresowych.
7. Powierzający może cofnąć zgodę na dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych osobom trzecim, jeśli z okoliczności wynika, że przetwarzanie przez nich danych osobowych odbywa się niezgodnie z prawem lub Umową. W przypadku cofnięcia zgody, Przetwarzający jest zobowiązany niezwłocznie doprowadzić do zaprzestania przetwarzania danych przez osobę trzecią.

#### § 4

##### Obowiązki Przetwarzającego

1. Przetwarzający zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, do których uzyskał dostęp w związku realizacją Umowy Odrębnej, stosownie do powszechnie obowiązujących przepisów dotyczących ochrony danych osobowych i obowiązujących w tym zakresie dobrych praktyk.
2. Przetwarzający zobowiązuje się w szczególności do:
  - a) wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych stosownie do poziomu ryzyk dotyczących przetwarzanych danych osobowych, zgodnie z artykułem 32 RODO;
  - b) zapewnienia kontroli nad prawidłowością przetwarzania danych;
  - c) zapewnienia zachowania w tajemnicy przez osoby upoważnione do przetwarzania powierzonych danych osobowych również po zakończeniu obowiązywania Umowy;
  - d) przestrzegania warunków podpowierzenia przetwarzania danych osobowych podmiotowi trzeciemu ustalonych w Umowie i Umowie odrębnej;
  - e) do współpracy w pełnym zakresie, celem umożliwienia wykonania obowiązków Powierzającego określonych przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych (w szczególności art. 32-36 RODO);
  - f) współpracy z Powierzającym w zakresie wywiązywania się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, zgodnie z RODO;
  - g) współpracy z Powierzającym w pełnym zakresie, w szczególności w zakresie dostępu do informacji i dokumentacji Przetwarzającego dotyczącej powierzonych danych osobowych.
  - h) przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie na terytorium EOG,
  - i) prowadzenia rejestru kategorii czynności przetwarzania.
3. Przetwarzający zobowiązuje się niezwłocznie (do 12 godzin od stwierdzenia zdarzenia) zawiadomić Powierzającego o:
  - a) wszelkich przypadkach naruszenia lub podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa powierzonych do przetwarzania danych osobowych wraz z wszelką niezbędną dokumentacją;
  - b) wszelkich czynnościach z własnym udziałem w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych powierzonych do przetwarzania Umową prowadzonych w szczególności przed organami administracji publicznej, sądami lub organem nadzoru, chyba że zakaz zawiadomienia wynika z przepisów prawa;
  - c) każdym prawnie umocowanym żądaniu udostępnienia danych osobowych przetwarzanych na podstawie Umowy właściwemu organowi administracji publicznej, chyba że zakaz zawiadomienia wynika z przepisów prawa;
  - d) każdym żądaniu otrzymanym od osoby, której dane osobowe przetwarzane są na podstawie Umowy.

#### § 5

##### Osoby przetwarzające dane osobowe

1. Przetwarzający zapewnia, iż do przetwarzania powierzonych danych osobowych po stronie Przetwarzającego zostaną dopuszczone wyłącznie właściwie umocowane osoby, które są jego pracownikami lub współpracownikami, wykonującymi zadania związane z realizacją Umowy Odrębnej, zobowiązane do zachowania tajemnicy (także po ustaniu zatrudnienia lub współpracy) i posiadające imienne, aktualne upoważnienie do przetwarzania danych osobowych oraz odpowiednią wiedzę z zakresu ochrony danych osobowych.

2. Przetwarzający prowadzi pełną ewidencję pracowników i współpracowników upoważnionych do przetwarzania danych osobowych w związku z wykonywaniem Umowy Odrębnej oraz umożliwi dostęp do tej ewidencji, na każde żądanie Powierzającego. W przypadku podjęcia jakichkolwiek czynności przyznania, cofnięcia, zmian w zakresie upoważnienia, Przetwarzający nie później niż w terminie 2 dni roboczych od tej zmiany powiadomi Powierzającego pisemnie o tym fakcie.

## § 6

### Kontrola nad przetwarzaniem danych osobowych

1. Powierzający zgodnie z RODO ma prawo kontroli przetwarzania przez Przetwarzającego danych osobowych, które zostały powierzone przez Powierzającego.
2. Zawiadomienie o zamiarze przeprowadzenia kontroli będzie przekazane, na 3 dni kalendarzowe przed dniem rozpoczęcia kontroli, a w przypadku powzięcia przez Powierzającego wiadomości o rażącym naruszeniu przez Przetwarzającego obowiązków Powierzający umożliwi Powierzającemu dokonanie niezapowiedzianej kontroli.
3. W ramach kontroli Przetwarzający współpracuje z Powierzającym i umożliwia wstęp do pomieszczeń, udziela wszelkich informacji i udostępnia wszelkie dokumenty dotyczące przetwarzania powierzonych na podstawie Umowy danych osobowych niezbędne do wykazania zgodnego z prawem przetwarzania tych danych.
4. Kontrola kończy się protokołem, który podpisują przedstawiciele obu stron. Przetwarzający może wnieść zastrzeżenia do protokołu w ciągu 2 dni roboczych od dnia jego otrzymania.
5. Przetwarzający zobowiązany jest niezwłocznie usunąć stwierdzone uchybienia, w terminie nie dłuższym niż 7 dni.

## § 7

### Odpowiedzialność Przetwarzającego

1. Przetwarzający ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie przepisów RODO i innych przepisów dotyczących ochrony danych osobowych oraz za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w szczególności za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z Umową i Umową Odrębną.
2. W przypadku naruszenia przepisów RODO, Ustawy lub Umowy z przyczyn leżących po stronie Przetwarzającego w następstwie, czego Powierzający zostanie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zostanie ukarany karą finansową, Przetwarzający jest zobowiązany zwrócić Powierzającemu poniesione z tego tytułu straty finansowe. Powyższe nie wyłącza prawa dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
3. W przypadku, jeżeli jakakolwiek osoba, której dane osobowe zostały powierzone do przetwarzania w związku z niniejszą Umową, wystąpi wobec Powierzającego z jakimikolwiek roszczeniami związanymi z realizacją Umowy, Powierzający zawiadomi o roszczeniach Przetwarzającego, który zobowiązuje się podjąć wszelkie działania mające na celu rozwiązanie sporu i zaspokojenie roszczenia, w tym ponieść wszelkie koszty z tym związane. W szczególności Przetwarzający wstąpi do toczącego się postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości zgłosi interwencję uboczną po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie koszty z tego tytułu oraz odszkodowania związane z roszczeniem osoby trzeciej. Powyższe nie wyłącza prawa dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

## § 8

### Obowiązki Powierzającego

1. Powierzający zapewnia, iż jest upoważniony do przetwarzania danych osobowych, które powierza Przetwarzającemu do przetwarzania i do powierzenia tych danych do przetwarzania oraz, że dane osobowe zostały zebrane i są przetwarzane zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych.
2. Powierzający zapewnia, że powierzone przez niego Przetwarzającemu dane osobowe Powierzający przetwarza zgodnie z prawem, rzetelnie i w sposób przejrzysty dla osób, których dane dotyczą oraz w

- sposób zgodny z prawnie uzasadnionymi celami, w jakich dane osobowe przetwarza, w związku z czym powierzenie przetwarzania danych osobowych na podstawie Umowy następuje zgodnie z prawem.
3. Powierzający zapewnia, iż powierzone do przetwarzania na podstawie Umowy dane osobowe przetwarza w sposób zapewniający ich odpowiednie bezpieczeństwo, w tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych („integralność i poufność”).
  4. Powierzający na wniosek Przetwarzającego przekaze wszelką dokumentację niezbędną dla procesów przetwarzania danych osobowych na podstawie Umowy.

## § 9

### Poufność

Przetwarzający zobowiązuje się nie udostępniać osobom trzecim jakichkolwiek informacji uzyskanych od Powierzającego w związku z wykonaniem niniejszej Umowy, bez pisemnej zgody Powierzającego chyba, że obowiązek udostępnienia informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa.

## § 10

### Czas obowiązywania Umowy, rozwiązanie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony tj. na czas wykonywania przez Przetwarzającego obowiązków z Umowy Odrębnej.
2. Powierzający ma prawo rozwiązać niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Przetwarzający:
  - a) wykorzystał dane osobowe w sposób niezgodny z niniejszą Umową,
  - b) powierzył przetwarzanie danych osobowych osobom trzecim bez zgody Powierzającego,
  - c) nie zaprzestał przetwarzania danych osobowych w sposób naruszający przepisy o ochronie danych osobowych lub naruszających Umowę,
  - d) nie zawiadomił Powierzającego o naruszeniu bezpieczeństwa danych osobowych.

## § 11

### Zakończenie Umowy

1. Przetwarzający jest zobowiązany od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub ustania obowiązywania Umowy Odrębnej do zaprzestania przetwarzania powierzonych danych osobowych.
2. Przetwarzający dokonuje skutecznego i nieodwracalnego usunięcia danych osobowych, z zastrzeżeniem obowiązku przechowywania określonych danych osobowych na podstawie szczególnych przepisów prawa nakazujących ich przechowywanie. Dokonanie ww. operacji potwierdzone zostanie w sporządzonym na piśmie protokole, który niezwłocznie nie później niż w ciągu 2 dni roboczych Przetwarzający przekazuje Powierzającemu.

## § 12

### Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany bądź uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W razie sprzeczności postanowień Umowy Odrębnej pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące ochrony danych osobowych m.in. RODO, Ustawy i Kodeksu Cywilnego.
4. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów powstałych w związku z niniejszą Umową jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Powierzającego.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....  
**Powierzający**

.....  
**Przetwarzający**