**UMOWA nr ……………………….**

zawarta w dniu ………………….., w Zielonej Górze, pomiędzy:

**Lubuskim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia** z siedzibą   
w Zielonej Górze przy ul. Podgórnej 9b, zwanym dalej „Zleceniodawcą”***,*** reprezentowanym przez: Piotra Brombera – p.o. Dyrektora Oddziału ,

a

…………………………………………………………………..…………………………….., zwanym dalej „Zleceniobiorcą”***,***

*o następującej treści:*

**§ 1**

1. Zleceniodawca zleca, a Zleceniobiorca zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Zleceniodawcy, w zakresie prowadzenia całodobowej telefonicznej kompleksowej informacji związanej z realizacją zadań Narodowego Funduszu Zdrowia, w szczególności na temat:
2. liczby osób oczekujących na udzielenie świadczeń opieki zdrowotnej   
   w poszczególnych zakresach, wykonywanych w ramach ubezpieczenia zdrowotnego przez poszczególnych świadczeniodawców, mających zawarte umowy na świadczenie usług medycznych z Narodowym Funduszem Zdrowia (jego poszczególnymi Oddziałami),
3. średnim czasie oczekiwania na udzielenie świadczeń opieki zdrowotnej, o których mowa w pkt 1,
4. pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej w poszczególnych zakresach,
5. miejsc wykonywania świadczeń opieki zdrowotnej zakontraktowanych przez Fundusz,
6. zasad korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej oraz innych zagadnień związanych z systemem ubezpieczenia zdrowotnego,
7. zasad uzyskiwania dostępu oraz korzystania z systemu ZIP,
8. kręgu osób ubezpieczonych obowiązkowo/dobrowolnie i uprawnionych, dowodów ubezpieczenia, wysokości składki na ubezpieczenie obowiązkowe i dobrowolne,
9. zasad weryfikacji uprawnień pacjentów (m.in. w systemie eWUŚ)
10. zasad koordynacji systemów zabezpieczenia zdrowotnego w krajach UE/EFTA,
11. akcji profilaktycznych (i innych) organizowanych przez Lubuski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia

zwanych dalej „całodobową usługą informacyjną”.

1. Całodobowa usługa informacyjna przeznaczona jest dla świadczeniobiorców z terenu województwa lubuskiego.
2. Całodobowa usługa informacyjna wykonywana będzie przez Zleceniobiorcę w systemie całodobowym, przy czym:
3. informacje o których mowa w ust. 1 pkt 1, 2 i 3 udzielane będą pod bezpłatnym dla świadczeniobiorców numerem telefonu 800007798
4. pozostałe informacje udzielane będą pod płatnym dla świadczeniobiorców numerem telefonu 801002110 (dla telefonów stacjonarnych) i 684110110 (dla telefonów komórkowych i z zagranicy)
5. Numery telefonów, o których mowa w ust. 3, wykorzystywane będą przez zleceniobiorcę, wyłącznie do wykonywania całodobowej usługi informacyjnej w ramach umowy.
6. Po zakończeniu niniejszej umowy Zleceniobiorca umożliwi bezpłatne przeniesienie (przekazanie) wskazanych w ust. 3 numerów na rzecz Zleceniodawcy lub wskazanego przez niego podmiotu. Nastąpi to w formie określonej w porozumieniu z dostawcą numeru.

**§ 2**

1. Całodobowa usługa informacyjna wykonywana będzie przez Zleceniobiorcę w oparciu   
   o informacje dostępne na stronie internetowej Zleceniodawcy – www.nfz-zielonagora.pl w formie bezpośredniej lub jako link przekierowujący do właściwej strony oraz w obowiązujących aktach prawnych.
2. Pozostałe informacje związane z systemem ubezpieczenia zdrowotnego, niezbędne Zleceniobiorcy do prawidłowego wykonania zapisów umowy, będą przekazywane Zleceniobiorcy w imieniu Zleceniodawcy przez pracowników Wydziału Spraw Świadczeniobiorców.
3. Informacje, o których mowa w ust. 2 przekazywane będą Zleceniobiorcy w formie elektronicznej na wskazany adres poczty. Uzupełnienia informacji Zleceniodawca może dokonywać telefonicznie.
4. Zleceniobiorca będzie rejestrować dane statystyczne dotyczące udzielanych informacji, które umożliwią prowadzenie sprawozdawczości na potrzeby Zleceniodawcy oraz podmiotów nadrzędnych. Wzory prowadzonej sprawozdawczości, wytyczne do ich sporządzania oraz terminy przekazywania do Zleceniodawcy będą udostępniane na bieżąco przez Zleceniodawcę.
5. System do obsługi infolinii stosowany przez Zleceniobiorcę będzie umożliwiał nagrywanie i odsłuchiwanie rozmów oraz gromadzenie statystyk pracy infolinii. Zleceniodawca otrzyma ciągły dostęp do powyższych funkcjonalności online.
6. Połączenia nieobsługiwane ze względu na udzielanie w tym czasie informacji muszą być kolejkowane, o czym dzwoniący powinien być informowany stosownym komunikatem.
7. Zleceniobiorca zapewni adekwatną do ilości połączeń przychodzących liczbę konsultantów udzielających informacji a także możliwość automatycznego odsłuchiwania komunikatów.

**§ 3**

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do wykonywania całodobowej usługi informacyjnej   
   z zachowaniem najwyższej staranności, w szczególności z uwzględnieniem faktu,   
   że całodobowa usługa informacyjna stanowi zadanie publiczne, co oznacza, że wszelkie informacje udzielane świadczeniobiorcom powinny być przekazywane przez Zleceniobiorcę w sposób wyczerpujący i kulturalny.
2. W zależności od potrzeb, Zleceniodawca zapewni szkolenie dla pracowników Zleceniobiorcy, które będzie przeprowadzane przez wyznaczonych pracowników Zleceniodawcy.
3. Osoby udzielające informacji powinny posiadać szeroką wiedzę obejmującą tematykę będącą przedmiotem niniejszej umowy, znać podstawowe akty prawne dotyczące sektora ochrony zdrowia oraz na bieżąco śledzić zmiany w obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
4. Zleceniodawca zastrzega sobie prawo do zweryfikowania wiedzy osób udzielających informacji.

**§ 4**

Zleceniobiorca nie może powierzyć wykonywania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy, innej osobie bez zgody Zleceniodawcy wyrażonej na piśmie.

**§ 5**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony od 01.01.2018 r. do 31.12.2019 r., z tym że umowa ulega rozwiązaniu z dniem, w którym zobowiązania Zleceniodawcy z tytułu świadczeń wykonywanych przez Zleceniobiorcę w ramach umowy, przekroczą kwotę ……………………. zł brutto (słownie: …………………………..), bez konieczności składania przez którąkolwiek ze stron oświadczenia woli o rozwiązaniu umowy.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do stałego monitorowania kosztów jakie obciążać będą   
   Zleceniodawcę, w związku z wykonywaniem przez niego całodobowej usługi informacyjnej i niezwłocznego poinformowania Zleceniodawcy (nie później niż w ciągu 5 dni), gdy zobowiązania Zleceniodawcy z tytułu świadczeń wykonywanych przez Zleceniobiorcę w ramach umowy, przekroczą już kwotę ……………………….. zł brutto (słownie: …………………………).
3. Strony ustalają, że Zleceniodawca zwolniony zostaje z obowiązku łącznej zapłaty wynagrodzenia ryczałtowego i kosztów określonych w § 7 ust. 2, ponad kwotę wskazaną w ust. 1.
4. Umowa może zostać rozwiązana w każdym czasie, na mocy porozumienia stron.
5. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem 30 - dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
6. Zleceniodawca może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 5, w przypadku rażącego naruszenia przez Zleceniobiorcę niniejszej umowy lub nienależytego realizowania przedmiotu umowy.
7. Zleceniobiorca może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 5, jeżeli Zleceniodawca, przez dwa kolejne miesiące opóźniał się będzie   
   z zapłatą wymagalnego wynagrodzenia za realizację umowy, jednakże w tym wypadku Zleceniobiorca powinien wezwać Zleceniodawcę do zapłaty udzielając mu dodatkowego   
   7 - dniowego terminu do zapłaty wynagrodzenia.
8. Jeżeli rozwiązanie umowy nastąpi bez zachowania okresu wypowiedzenia, w innym terminie, niż ostatni dzień miesiąca kalendarzowego, ustalenie kwoty wynagrodzenia   
   za miesiąc, w którym ulegnie rozwiązanie umowy w tym trybie, nastąpi proporcjonalnie do liczby dni, w których usługi były faktycznie realizowane.

**§ 6**

1. W przypadku rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia przez Zleceniodawcę z winy Zleceniobiorcy, Zleceniobiorca zobowiązuje się zapłacić Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 6.000 zł (słownie: sześć tysięcy złotych).
2. W przypadku rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia przez Zleceniobiorcę z winy Zleceniodawcy, Zleceniodawca zapłaci Zleceniobiorcy karę umowną w wysokości 6.000 zł (słownie: sześć tysięcy złotych).
3. Obowiązek zapłaty kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez strony umowy odszkodowania przewyższającego wysokość ustalonych kar.

**§ 7**

1. Z tytułu wykonywania całodobowej usługi informacyjnej Zleceniobiorcy przysługiwać będzie od Zleceniodawcy miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe w  kwocie ………….. zł netto plus obowiązujący podatek VAT (słownie: ………………………….).
2. Oprócz wynagrodzenia wskazanego w ust. 1, Zleceniobiorcy przysługiwać będzie od Zleceniodawcy zwrot kosztów połączeń przychodzących na numer telefonu wskazany   
   w § 1 ust. 3 pkt 1, które zostały zrealizowane w miesiącu kalendarzowym podlegającym rozliczeniu. Zwrot kosztów połączeń przychodzących ustalany będzie na podstawie:
3. bilingów dla numeru wskazanego w § 1 ust. 3 pkt 1, który zawierał będzie w szczególności dane w postaci: daty i godziny rozpoczęcia połączenia przychodzącego, czasu trwania połączenia przychodzącego, numeru telefonu, z którego wykonano połączenie przychodzące,
4. zryczałtowanej opłaty za jedną minutę połączenia z telefonu stacjonarnego w kwocie …………… zł netto plus obowiązujący podatek VAT (słownie: ……………………..),
5. zryczałtowanej opłaty za jedną minutę połączenia z telefonu komórkowego w kwocie …………… zł netto plus obowiązujący podatek VAT (słownie: …………………….).
6. Zwrot kosztów połączeń przychodzących, o których mowa w ust. 2, stanowił będzie sumę iloczynu czasu połączeń przychodzących z telefonów stacjonarnych i zryczałtowanej opłaty wskazanej w ust. 2 pkt 2 oraz iloczynu czasu połączeń przychodzących z telefonów komórkowych i zryczałtowanej opłaty wskazanej w ust. 2 pkt 3.

# Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 – 3, obejmuje wszystkie koszty związane z realizacją całodobowej usługi informacyjnej.

1. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 – 3, wypłacane będzie Zleceniobiorcy   
   w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Zleceniodawcę prawidłowo wystawionej przez Zleceniobiorcę faktury wraz z bilingiem spełniającym warunki określone   
   w ust. 2 pkt 1. Fakturę wraz z bilingiem Zleceniobiorca powinien złożyć w siedzibie Zleceniodawcy w terminie do 25 dnia miesiąca następującego po miesiącu podlegającym rozliczeniu.
2. Wynagrodzenie przekazywane będzie w formie przelewu na rachunek bankowy wskazany na fakturze wystawionej przez Zleceniobiorcę. Za datę zapłaty wynagrodzenia uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zleceniodawcy.
3. Zleceniobiorca, na fakturach wystawianych po zakończeniu każdego miesiąca, podawać będzie następujące dane dotyczące Zleceniodawcy:

**Odbiorca i płatnik: Lubuski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Podgórna 9b, 65-057 Zielona Góra**

**Nabywca: Narodowy Fundusz Zdrowia, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa,** **NIP: 107 000 10 57**

**§ 8**

Zleceniodawca oświadcza, że wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych będących przedmiotem niniejszej umowy, w celach publikowania i podawania ich przez służby informacyjne Zleceniobiorcy, do wiadomości innych osób oraz dla potrzeb marketingowych.

**§ 9**

Zleceniobiorca zobowiązuje się udzielać Zleceniodawcy potrzebnych informacji o przebiegu wykonywania zlecenia.

**§ 10**

Zleceniodawcy przysługuje prawo do przeprowadzania kontroli sposobu wykonywania przez Zleceniobiorcę, obowiązków wynikających z niniejszej umowy.

**§11**

* 1. Osobami upoważnionymi przez Zleceniodawcę do kontaktów ze Zleceniobiorcą, we wszelkich sprawach dotyczących realizacji przedmiotu niniejszej umowy, jest …………………. nr telefonu: ………………..
  2. Osobą upoważnioną przez Zleceniobiorcę do kontaktów ze Zleceniodawcą, we wszelkich sprawach dotyczących realizacji przedmiotu niniejszej umowy, jest …………………. nr telefonu: ……………………..

**§12**

Zmiany umowy wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

**§13**

Spory wynikłe w trakcie realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez Sąd właściwy miejscowo dla Zleceniodawcy.

**§14**

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

……………………………………… ………………………………………

*Zleceniodawca Zleceniobiorca*