

Nr sprawy: 2/RPO_3.3/2017/UE

UMOWA (projekt)

Wdrożenia Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta

NR 2/RPO_3.3/2017/UE

Zawarta dnia 29 czerwca 2017 r.

Strona | 1

Pomiędzy:

Grupowa Praktyka Lekarzy Rodzinnych „Familia” Sp. z o.o.

ul. Wiejska 20, 41-103 Siemianowice Śląskie

KRS: 0000103667

NIP: 643-16-02-480

REGON: 276715535

reprezentowaną przez:

Jerzego Słowika – Prezesa Zarządu,

Zwaną dalej: **Zamawiającym,**

a

reprezentowaną przez

zwanym dalej: **Dostawcą.**

Umowa została zawarta w wyniku przeprowadzonego postępowania zgodnie z zasadą konkurencyjności, w oparciu o *Wytyczne w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020*, wydane przez Ministerstwo Rozwoju z dn. 19.09.2016 r. (dalej: Wytyczne).

Zamówienie udzielane jest w ramach projektu pn.: TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów, współfinansowanego ze środków EFRR w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014 – 2020 Oś priorytetowa III.

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego – realna odpowiedź na realne potrzeby

PROJEKT: „TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów”

BENEFICJENT: Grupowa Praktyka Lekarzy Rodzinnych „Familia” Sp. z o.o. ul. Wiejska 20; 41-103 Siemianowice Śląskie

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 Informacje źródłowe na temat Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 znajdują się na stronie www.rpo.slaskie.pl

Konkurencyjność MŚP Działanie: 3.3. Technologie informacyjno-komunikacyjne w działalności gospodarczej – zgodnie z Ogłoszeniem o udzieleniu zamówienia.

§ 1

Przedmiot umowy

Przedmiotem umowy jest:

1. Usługa opracowania dokumentacji źródłowej/konstrukcyjnej Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta, w tym:
 - 1.1 Opracowanie dokumentacji Systemu Kolejkowego;
 - 1.2 Opracowanie dokumentacji Systemu Informacji Multimedialnej.
2. Dostawa oprogramowania, w tym:
 - 2.1 modułu podstawowego Systemu Kolejkowego wraz z modułem statystyk i raportów,
 - 2.2 Aplikacji do wydruku biletów (instalowanej na komputerach PC znajdujących się w rejestracji),
 - 2.3 Aplikacji przywoławczej (instalowanej na komputerach PC znajdujących się w gabinetach lekarskich),
 - 2.4 oprogramowania do tworzenia i wyświetlania treści multimedialnych na monitorach.

Dostawa musi zawierać w sobie wytworzenie, instalację, montaż, pierwsze uruchomienie, sprawdzenie i przystosowanie nabytego oprogramowania, instruktaż oraz integrację systemu z innymi posiadanymi w przedsiębiorstwie Zamawiającego systemami informatycznymi (np. ERP).

3. Konfiguracja Systemu Zarządzania Wizytami Klienta, w tym:
 - 3.1 konfiguracja początkowa,
 - 3.2 konfiguracja walidacyjna (być może nawet powtarzana kilkakrotnie, w zależności od wyników walidacji) przeprowadzanej przez pracowników oddelegowanych do projektu),
 - 3.3 konfiguracja końcowa.

Dzięki wdrożonemu w ramach Przedmiotu zamówienia oprogramowaniu (opisanemu w Dokumentacji Konstrukcyjnej Systemu) i jego konfiguracji możliwe będzie zrealizowanie projektu w zakresie zarządzania wizytami pacjentów, a tym samym wyjście z usługami medycznymi w kierunku Pacjenta. Oprogramowanie ma również realizować założenia polityki horyzontalnej w zakresie równouprawnienia, umożliwiając obsługę pacjentów niepełnosprawnych ruchowo/ograniczonych w zakresie ruchowym, udostępniając obsługę rezerwacji wizyt, kontroli kolejek oraz badania opinii i poziomu satysfakcji klienta.

§ 2

Charakterystyka Przedmiotu umowy

Charakterystyka Przedmiotu umowy:

1. Dokumentacja źródłowa/konstrukcyjna Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta wymagana jest do opracowania w celu udokumentowania wytworzonego systemu i przekazania informacji niezbędnych dla jego użytkowników i osób odpowiedzialnych za techniczną eksploatację systemu. Każdy system informatyczny, w tym w szczególności wytworzony (autorski, dostosowany

do potrzeb indywidualnych Klienta) musi posiadać dokumentację konstrukcyjną/systemową. Przedmiotowa dokumentacja powinna zostać opracowana w podziale na:

TOM I. Dokumentację dla użytkowników Systemu

TOM II. Dokumentację dla administratorów Systemów (informatyków administrujących System informatyczny).

Dokumentacja musi być spójna z dostarczonym Oprogramowaniem (pkt. 2 Przedmiotu zamówienia) – musi stanowić jego opis, rozumiany jako instruktaż dla użytkowników (TOM I) i administratorów (TOM II).

2. Oprogramowanie musi posiadać następujące funkcjonalności, w całości jako system informatyczny. Funkcjonalności zostały wymienione w podziale na poszczególne moduły:

REZERWACJA WIZYT

Możliwość zarezerwowania wizyt w oddziale za pomocą aplikacji mobilnej lub poprzez stronę internetową. Aplikacja będzie umożliwiała również:

- wskazanie dostępnych usług oraz liczby oczekujących klientów;
- wyświetlenie e-biletu, który zawiera numer biletu, wybraną usługę oraz termin wizyty;
- wysyłanie przypomnień o planowanej wizycie do klienta, mogą one być wysłane za pośrednictwem aplikacji lub wiadomości SMS;

KONTROLA KOLEJEK

System będzie zapewniał: kontrolę kolejek oraz dostarczanie pacjentowi spersonalizowanych informacji za pomocą ekranów Digital Signage (oprócz stanu kolejki na bieżąco będą wyświetlały aktualne informacje marketingowe dopasowane od danej grupy odbiorców), badanie satysfakcji klienta, bieżący nadzór nad działaniem pracowników za pomocą rozbudowanego modułu kontroli obsługi. System będzie przeprowadzać Klientów/Pacjentów przez cały proces obsługi.

EKRANY - możliwość informowania o usługach na ekranach LCD przy jednoczesnym wyświetlaniu stanu kolejki, wyświetlanie zdjęć, filmów, prezentacji, pasków RSS z wiadomościami, pogody, daty, godziny, targetowanie informacji w zależności od profilu oczekujących klientów;

BILETOMAT - System będzie miał za zadanie informować i kierować klientów/pacjentów do różnych stanowisk obsługi.

AUTOMATYCZNY DYSTRYBUTOR BILETÓW – funkcjonalność obsługi automatycznego dystrybutora biletów.

TECHNOLOGIA - możliwość zdalnego serwisu, zarządzanie poprzez sieć TPC/IP, wysokiej rozdzielczości drukarka, do 1 200 biletów w rolce przy standardowej długości biletu, żywotność 1 000 000 biletów (10 lat przy 500/dzień), prosty system zmiany rolki z papierem;

TERMINALE PRZYWOŁAWCZE - Pracownicy będą obsługiwali system poprzez komputerowe konsole wyświetlane na monitorze ich komputera lub poprzez sprzętowe konsole przywoławcze. Aplikacja obsługująca system kolejkowy będzie umożliwiała: ponownie przywołanie Klienta, jeżeli przegapił swój numer, priorytetowe przywołanie Klienta po

numerze jego biletu z danej kategorii, transfer Klienta do innej kolejki lub stanowiska, dostęp do podstawowych danych o kliencie za pomocą systemu identyfikacji klienta już podczas pobierania biletu – dzięki czemu oszczędzamy czas na zbieranie podstawowych informacji, możemy powitać klienta po imieniu oraz zaproponować mu spersonalizowaną ofertę, obserwację czasu obsługi klienta w stosunku do zdefiniowanego, optymalnego czasu obsługi, dodawanie notatek o przeprowadzonej obsłudze Klienta;

SYSTEM ZARZĄDZANIA WIZYTAMI KLIENTA

- zminimalizowanie aplikacji przywoławczej do zasobnika systemowego i wyświetlanie jej w postaci przezroczystego widgetu, dzięki czemu aplikacja nie utrudnia korzystania z innych programów;

BADANIE OPINII KLIENTA

Sposoby badania satysfakcji klienta:

- za pomocą urządzeń z ekranem dotykowym 7” instalowanych na stanowiskach obsługi;
- poprzez aplikację mobilną lub SMS.

Pytania w ankietach są ustalane przez Zarząd firmy, natomiast odpowiedzi są powiązane z konkretną transakcją i pracownikiem i są wykorzystywane w tworzeniu raportów dotyczących poziomu obsługi klienta. Jeśli klient wystawi negatywną ocenę obsługi, alert o tym jest automatycznie wysyłany do zdefiniowanych odbiorców, którzy w krótkim czasie mogą skontaktować się z pacjentem.

3. Konfiguracja Systemu Zarządzania Wizytami Klienta, w tym:

- 3.1 konfiguracja początkowa,
- 3.2 konfiguracja walidacyjna (być może nawet powtarzana kilkakrotnie, w zależności od wyników walidacji) przeprowadzanej przez pracowników oddelegowanych do projektu),
- 3.3 konfiguracja końcowa.

4. Dostawca oświadcza, iż przedmiot umowy posiada parametry techniczne/funkcjonalności systemu wymienione w pkt. 2, czego potwierdzeniem jest podpisanie Oświadczenia, stanowiącego załącznik 2 do Umowy.

§ 3

Termin realizacji

Przedmiot umowy realizowany będzie w następujących terminach:

1. Dokumentacja źródłowa/konstrukcyjna systemu – do 23.10.2017 r., przy czym przyjmuje się następujące terminy przekazania wersji roboczych do walidacji:

- 14.07.2017 r. wersja I,
- 18. 08.2017 r. wersja II (po poprawkach w wyniku walidacji wersji I)
- 15.09.2017 r. wersja III (po poprawkach w wyniku walidacji wersji II)
- 23.10.2017 r. wersja IV – ostateczna (po poprawkach w wyniku walidacji wersji III).

2. Oprogramowanie – do 31.12.2017 r., przy czym przyjmuje się następujące terminy przekazania wersji roboczych do walidacji:

- 18.10.2017 r. wersja I
- 13.11.2017 r. wersja II (po poprawkach w wyniku walidacji wersji I)

- 11.12.2017 r. wersja III (po poprawkach w wyniku walidacji wersji II)
- 31.12.2017 r. wersja IV – ostateczna (po poprawkach w wyniku walidacji wersji III).

3. Konfiguracja Systemu Zarządzania Wizytami Klienta – do 31.12.2017 r., przy czym przyjmuje się następujące terminy realizacji:

- 13.11.2017 r. konfiguracja początkowa,
- 11.12.2017 r. konfiguracja walidacyjna (być może nawet powtarzana kilkakrotnie, w zależności od wyników walidacji) przeprowadzanej przez pracowników odelegowanych do projektu),
- 31.12.2017 r. konfiguracja końcowa.

Strona | 5

4. Oprogramowanie i Dokumentacja źródłowa/konstrukcyjna systemu zostanie dostarczona do siedziby Zamawiającego. Przez dostarczenie Oprogramowania rozumie się jego zainstalowanie, zamontowanie, po pierwsze (próbne) uruchomienie, sprawdzenie i przystosowanie do działania w środowisku informatycznym Zamawiającego wraz z przeprowadzeniem instruktażu dla użytkowników oraz integracją systemu z innymi posiadanymi w przedsiębiorstwie systemami informatycznymi (w tym w szczególności z systemem ERP) w nieprzekraczalnym terminie do 31.12.2017 r. – zgodnie z Ofertą, stanowiącą Załącznik nr 1 do Umowy.

5. Konfiguracja Systemu Zarządzania Wizytami Klienta zostanie przeprowadzona w siedzibie Zamawiającego w nieprzekraczalnym terminie do 31.12.2017 r. – zgodnie z Ofertą, stanowiącą Załącznik nr 1 do Umowy.

§ 4

Okres gwarancji

1. Dostawca udziela ___ miesięcy gwarancji na Przedmiot umowy, liczony od dnia podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego dostawy oprogramowania podpisanego przez Zamawiającego bez uwag, stanowiącego podstawę do wystawienia Faktury VAT.
2. W ramach okresu gwarancji Dostawca zobowiązuje się do usuwania usterek w funkcjonowaniu oprogramowania w czasie reakcji nie dłuższym niż ___ godziny od pisemnego zgłoszenia ich wystąpienia.
3. Zgłoszenie, o którym mowa w pkt. 2 musi zostać dokonane pisemnie drogą elektroniczną poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie internetowej _____. W razie konieczności przekazania uwag o charakterze technicznym/technologicznym Dostawca umożliwi kontakt telefoniczny pod numerem telefonu: _____, jednakże sam kontakt telefoniczny nie będzie stanowił podstawy do przyjęcia zgłoszenia usterki.

§ 5

Wynagrodzenie

1. Z tytułu dostawy Przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1, Dostawcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości: _____ **zł netto** (słownie: _____ /100 gr) – zgodnie z Ofertą stanowiącą załącznik nr 1 do Umowy wraz z należnym podatkiem VAT

w wysokości 23% tj. _____ zł brutto (słownie: _____/100 groszy).

2. Wynagrodzenie będzie wypłacane częściowo w następujących częściach:

- _____ zł netto + 23% VAT: Dokumentacja źródłowa/konstrukcyjna Systemu (pkt. 1 Przedmiotu Umowy);
- _____ zł netto + 23% VAT: Oprogramowanie (pkt. 2 Przedmiotu Umowy);
- _____ zł netto + 23% VAT: Konfiguracja Systemu (pkt. 3 Przedmiotu Umowy);

Strona | 6

3. Podstawą do zapłaty wynagrodzenia częściowego będzie każdorazowo Protokół zdawczo-odbiorczy dostawy/usługi, podpisany bez uwag przez Zamawiającego.

4. Zamawiający wyraża zgodę na dostarczanie Faktur VAT drogą elektroniczną.

5. Termin płatności Faktur ustala się na 30 dni, przy czym za termin zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

§ 6

Zmiany umowy

1. Zamawiający nie przewiduje możliwości zmian w umowie zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania w zakresie przedmiotu umowy oraz wynagrodzenia, a także dokonania wszelkich innych zmian.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

2. Sędem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów pomiędzy stronami jest sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

3. Strony nie przewidują zmian w umowie.

4. Niniejszą umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Zamawiający

Dostawca

Załączniki do Umowy:

1. Formularz oferty wraz z załącznikami.
2. Oświadczenie o posiadanych przez Przedmiot umowy funkcjonalnościach

Nr sprawy: 2/RPO_3.3/2017/UE

OŚWIADCZENIE

Strona | 7

Będący upoważnionym do reprezentowania Dostawcy oświadczam, iż Przedmiot umowy – oprogramowanie posiada następujące funkcjonalności:

REZERWACJA WIZYT

Możliwość zarezerwowania wizyt w oddziale za pomocą aplikacji mobilnej lub poprzez stronę internetową. Aplikacja będzie umożliwiała również:

- wskazanie dostępnych usług oraz liczby oczekujących klientów;
- wyświetlenie e-biletu, który zawiera numer biletu, wybraną usługę oraz termin wizyty;
- wysyłanie przypomnień o planowanej wizycie do klienta, mogą one być wysłane za pośrednictwem aplikacji lub wiadomości SMS;

KONTROLA KOLEJEK

System będzie zapewniał kontrolę kolejek oraz dostarczanie pacjentowi spersonalizowanych informacji za pomocą ekranów Digital Signage (oprócz stanu kolejki na bieżąco będą wyświetlały aktualne informacje marketingowe dopasowane od danej grupy odbiorców), badanie satysfakcji klienta, bieżący nadzór nad działaniem pracowników za pomocą rozbudowanego modułu kontroli obsługi. System będzie przeprowadzać Klientów/Pacjentów przez cały proces obsługi.

EKRANY - możliwość informowania o usługach na ekranach LCD przy jednoczesnym wyświetlaniu stanu kolejki, wyświetlanie zdjęć, filmów, prezentacji, pasków RSS z wiadomościami, pogody, daty, godziny, targetowanie informacji w zależności od profilu oczekujących klientów;

BILETOMAT - System będzie miał za zadanie informować i kierować klientów/pacjentów do różnych stanowisk obsługi.

AUTOMATYCZNY DYSTRYBUTOR BILETÓW – funkcjonalność obsługi automatycznego dystrybutora biletów.

TECHNOLOGIA - możliwość zdalnego serwisu, zarządzanie poprzez sieć TPC/IP, wysokiej rozdzielczości drukarka, do 1 200 biletów w rolce przy standardowej długości biletu, żywotność 1 000 000 biletów (10 lat przy 500/dzień), prosty system zmiany rolki z papierem;



TERMINALE PRZYWOŁAWCZE - Pracownicy będą obsługiwali system poprzez komputerowe konsole wyświetlane na monitorze ich komputera lub poprzez sprzętowe konsole przywoławcze. Aplikacja obsługująca system kolejkowy będzie umożliwiała: ponownie przywołanie Klienta, jeżeli przegapił swój numer, priorytetowe przywołanie Klienta po numerze jego biletu z danej kategorii, transfer Klienta do innej kolejki lub stanowiska, dostęp do podstawowych danych o kliencie za pomocą systemu identyfikacji klienta już podczas pobierania biletu – dzięki czemu oszczędzamy czas na zbieranie podstawowych informacji, możemy powitać klienta po imieniu oraz zaproponować mu spersonalizowaną ofertę, obserwację czasu obsługi klienta w stosunku do zdefiniowanego, optymalnego czasu obsługi, dodawanie notatek o przeprowadzonej obsłudze Klienta;

SYSTEM ZARZĄDZANIA WIZYTAMI KLIENTA

- zminimalizowanie aplikacji przywoławczej do zasobnika systemowego i wyświetlanie jej w postaci przeźroczystego widgetu, dzięki czemu aplikacja nie utrudnia korzystania z innych;

programów;

BADANIE OPINII KLIENTA

Sposoby badania satysfakcji klienta:

1. za pomocą urządzeń z ekranem dotykowym 7” instalowanych na stanowiskach obsługi;
2. poprzez aplikację mobilną lub SMS.

Pytania w ankietach są ustalane przez Zarząd firmy, natomiast odpowiedzi są powiązane z konkretną transakcją i pracownikiem i są wykorzystywane w tworzeniu raportów dotyczących poziomu obsługi klienta. Jeśli klient wystawi negatywną ocenę obsługi, alert o tym jest automatycznie wysyłany do zdefiniowanych odbiorców, którzy w krótkim czasie mogą skontaktować się z pacjentem.

Podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Dostawcy

Pieczęć Dostawcy