

Załącznik nr 2
Do zapytania ofertowego „Świadczenie usług telekomunikacyjnych
w zakresie telefonii stacjonarnej dla potrzeb
Wrocławskie Centrum Zdrowia SPZOZ z
wykorzystaniem centrali Zamawiającego.”

Umowa nr (projekt)

zawarta w dniu r. we Wrocławiu, pomiędzy:

....., wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez
..... pod numerem KRS, NIP:
..... REGON:,

reprezentowaną przez:

.....

zwaną dalej **Operatorem**

a

WROCŁAWSKIM CENTRUM ZDROWIA SP ZOZ, ul. Podróżnicza 26/28, 53-208 Wrocław, wpisanym
do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez SĄD REJONOWY DLA WROCŁAWIA-FABRYCZNEJ
WE WROCŁAWIU, VI WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SADOWEGO pod numerem
KRS 0000062603, NIP: 8942460800, REGON: 000313331

reprezentowanym przez:

Wojciech Skiba – Dyrektor W CZ SPZOZ

zwanym dalej **Abonentem lub Zamawiającym**,

zwanymi dalej łącznie **Stronami**,

o następującej treści:

§1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest usługa telefoniczna wraz z przeniesieniem numeracji dla numerów telefonicznych VOIP z wykorzystaniem centrali telefonicznej Zamawiającego oraz usługa Fax over IP na potrzeby Wrocławskiego Centrum Zdrowia SP ZOZ. Szczegółowa specyfikacja numerów telefonów, wymagających przeniesienia z Enter T&T (operator macierzysty ORANGE S.A.) do Operatora, zostanie podana w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
2. W ramach przedmiotu umowy Operator będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi telefoniczne bez żadnych ograniczeń 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok.
3. W ramach opłaty abonamentowej Operator będzie świadczył usługę nielimitowanych połączeń głosowych lokalnych, strefowych, międzystrefowych oraz do wszystkich sieci komórkowych
4. Warunki techniczne SLA, zostały określone w §5 niniejszej umowy.

§2

Warunki realizacji umowy

Niniejsza umowa zostaje zawarta, na czas określony, od dnia 28-02-2020 do dnia 28-02-2022, ze świadczeniem usług określonych w niniejszej umowie w okresie od 01-03-2020 do 28-02-2022.

§3

Warunki płatności

1. Z tytułu realizacji przedmiotu umowy Zamawiający będzie ponosił opłaty, na które składać się będą następujące elementy:
 - 1) miesięczny abonament z tytułu świadczenia usług telefonii w wysokości złotych netto (słownie:/100),
 - 2) opłatę z tytułu wykonanych połączeń poza abonamentem, zgodnie z zestawieniem połączeń za dany miesiąc. Zakres usług objętych abonamentem i cennik połączeń nie objętych abonamentem, stanowi Załącznikiem nr 2 do niniejszej umowy,
 - 3) jednorazową opłatę z tytułu przyłączenia i uruchomienia usługi w wysokości złotych netto (słownie:/100).
2. Określona w ust. 1 umowy opłata miesięczna, płatna będzie po upływie każdego miesiąca kalendarzowego w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Abonenta prawidłowo wystawionej faktury VAT.
3. Faktury będą wystawiane najwcześniej w ostatnim dniu roboczym miesiąca, którego dotyczą.

4. Płatność będzie dokonywana przelewem na rachunek Operatora podany na fakturze VAT.
5. Abonent upoważnia Operatora do wystawienia faktury VAT bez podpisu Abonenta.

§4

Obowiązki Stron

1. W ramach niniejszej umowy Operator zapewnia:
 - 1) świadczenie usługi określonej umową,
 - 2) parametry łącza : min 8/8 MB,
 - 3) przeniesienie numeracji zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy
 - 4) udostępnienie 30 numerów z własnej puli numerowej na potrzeby zapewnienia dostarczania ciągłości usługi do czasu skutecznego przeniesienia obecnej numeracji.
2. Stosowane przez Operatora środki techniczne wykorzystywane w związku ze świadczeniem usługi winny gwarantować bezpieczeństwo przekazu informacji, tzn. uniemożliwiać dostęp do przekazu (albo czynić go bezużytecznym) dla osób nieuprawnionych.
3. Rodzaj urządzeń Operatora umieszczonych w siedzibie Abonenta i użytych do zestawienia łącza zostanie wskazany w protokole zdawczo – odbiorczym.
4. Abonent zobowiązuje się do:
 - 1) nie dokonywania samodzielnych napraw i modernizacji urządzeń Operatora,
 - 2) nie oddawania w poddzierżawę lub do użytkowania osobom trzecim urządzeń Operatora,
 - 3) udostępnienia pracownikom Operatora lokali, w których mają zostać dokonane instalacje przyłączy Operatora oraz udostępnienie pracownikom Operatora lokali w celu konserwacji lub napraw zainstalowanych urządzeń Operatora.

§ 5

Kary umowne i SLA (Service Level Agreement):

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi (niedotrzymania parametrów SLA) **Wykonawca** ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych poniżej:
 - 1) Kara umowna jest obliczana, jako określony w §5 ust 4 procent wartości rachunku wynagrodzenia, należnego Wykonawcy w poprzednim Okresie Rozliczeniowym, w stosunku do którego nastąpiła Awaria;
 - 2) Wykonawca może zamiast zapłaty kary umownej udzielić Zamawiającemu bonifikatę w wysokości przysługującej Zamawiającemu kary umownej. W przypadku udzielenia bonifikaty zobowiązanie Wykonawcy do zapłaty kary umownej wygasa;
 - 3) Naliczenie bonifikaty nastąpi przez obniżenie opłaty abonamentowej za Okres Rozliczeniowy następujący po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło przyznanie bonifikaty i trwa nie dłużej niż do daty zakończenia świadczenia Usługi;
 - 4) Wysokość bonifikat należnych Zamawiającemu za dany Okres Rozliczeniowy z tytułu niedotrzymania warunków Umowy podlega sumowaniu;
 - 5) Niedotrzymanie parametrów SLA powoduje naliczenia kary umownej zgodnie z §5, ust 4. Złożenie reklamacji jest tożsame z naliczeniem kary umownej;
 - 6) Przez usunięcie awarii należy rozumieć przywrócenie Usługi do stanu sprzed chwili wystąpienia awarii. Wszelkie koszty związane z świadczeniem serwisu ponosi wykonawca

Przez usunięcie awarii należy rozumieć przywrócenie Usługi do stanu sprzed chwili wystąpienia awarii. Wszelkie koszty związane z świadczeniem serwisu ponosi Wykonawca.

2. Gwarantowane parametry usługi:

- 1) Data aktywacji usługi:
 - a) Niedotrzymanie daty aktywacji usługi ma miejsce wtedy, gdy Wykonawca zgłosił gotowość świadczenia Usługi po dacie wskazanej umowie;
 - b) Aktywacja usługi i zakończenie procedury zmiany numerów telefonicznych zostaną potwierdzone protokołem odbioru;
 - c) Do protokołu odbioru Wykonawca dołączy protokół z testów usługi. Testy będą wykonane na koszt Wykonawcy i będą polegały na sprawdzeniu poprawności przełączenia numerów telefonicznych do Wykonawcy.
 - d) Wysokość kwoty kary umownej z powodu niedotrzymania daty aktywacji usługi wynosi 300 zł za każdy dzień opóźnienia.

-
- 2) Czas reakcji na awarię:
- a) Czas reakcji na awarię to czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia awarii do potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Wykonawcy;
 - b) Czas reakcji na awarię nie przekroczy 1 godziny.
- 3) Czas usunięcia awarii:
- a) Czas usunięcia awarii to czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem awarii, a momentem usunięcia awarii przez służby techniczne Wykonawcy;
 - b) Wykonawca powiadomi niezwłocznie Zamawiającego o usunięciu awarii;
 - c) Czas usunięcia awarii nie przekroczy 4 godzin.
3. Prace planowane:
- a) Wykonawca może w razie potrzeby przeprowadzać Prace Planowane związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi u Zamawiającego;
 - b) Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby Prace Planowane wykonywane były poza normalnymi godzinami pracy Zamawiającego;
 - c) W przypadku konieczności wykonywania prac planowanych w godzinach pracy Zamawiającego nastąpi zmniejszenie parametru SLA o czas niedostępności usługi oraz naliczenia kar umownych zgodnie z pkt §5 ust. 3.;
 - d) W przypadku wykonywania Prac Planowanych nie częściej niż 2 razy w miesiącu Wykonawca prześle odpowiednią informację drogą elektroniczną na adres infor@spzoz.wroc.pl oraz adres mailowy konkretnej jednostki organizacyjnej zamawiającego w której wykonywane będą prace, z wyprzedzeniem co najmniej trzech (3) dni roboczych;
4. Kary umowne związane z dostępnością usługi:
- W przypadku niedotrzymania warunków dotyczących dostępności łącza Operator jest zobowiązany do zapłaty kary umownej w przypadku, gdy miesięczna dostępność przepustowości łącza:
- 1) będzie wynosiła 99,4% do 98% - w wysokości 5% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego;

- 2) będzie wynosiła 97% do 94% - w wysokości 10% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego;
 - 3) będzie wynosiła 93% do 90% - w wysokości 50% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego;
 - 4) poniżej 90% - w wysokości 100% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego,
 - 5) nie będzie wynosiła 100%, a przekroczony zostanie czas reakcji na awarię lub czas usunięcia awarii – 100 zł za każdą godzinę opóźnienia,
5. Naliczenie kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku jeżeli wysokość szkody, obejmującej utracone korzyści, będzie wyższa niż wartość należnej kary umownej.
6. Procedura zgłaszania awarii:

Zgłaszanie awarii do siedziby Wykonawcy następuje drogą telefoniczną, pocztą elektroniczną lub faksem. Minimalna dostępność numeru pod którym można będzie zgłaszać awarię to godziny od 7:00 do 20:00 w dni robocze.

7. Zamawiający zapłaci Operatorowi kary umowne:
- 1) za odstąpienie Zamawiającego od umowy z przyczyn zależnych od Zamawiającego w wysokości 1000,00 złotych brutto (słownie: jeden tysiąc złotych i 00/100)
 - 2) za odstąpienie od umowy przez Operatora z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający w wysokości 1000,00 złotych brutto (słownie: jeden tysiąc złotych i 00/100)
8. Strony umowy nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu niezrealizowania bądź nienależytego zrealizowania umowy jeżeli zostało to spowodowane działaniem siły wyższej.
9. Jako siłę wyższą należy rozumieć zdarzenie nagłe, poza kontrolą zarówno Zamawiającego, jak i Operatora, gdy w chwili zawarcia umowy niemożliwe było przewidzenie tego zdarzenia i jego skutków, które wpłynęły na zdolność strony do wykonania umowy, oraz gdy niemożliwe było uniknięcie samego zdarzenia lub przynajmniej jego skutków.
10. Strony umowy zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania o zaistnieniu siły wyższej i dokonania stosownych ustaleń celem wyeliminowania możliwych skutków działania siły wyższej. Powiadomienia, o którym mowa należy dokonać pisemnie lub w inny dostępny sposób, niezwłocznie po fakcie wystąpienia siły wyższej. Do powiadomienia należy dołączyć dowody na poparcie zaistnienia siły wyższej.

§6

Cesja oraz odstąpienie od umowy

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, jeżeli wystąpią istotne zmiany, okoliczności powodujące, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od daty powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie natychmiastowym jeżeli:
 - 1) Operator nie realizuje przedmiotu zamówienia zgodnie z warunkami umowy,
 - 2) Opóźnienie w wykonaniu czynności będących przedmiotem umowy, z przyczyn leżących po stronie Operatora przekroczy 30 dni,
3. Zamawiający może przenieść prawa i obowiązki wynikające z niniejszej umowy na podmiot trzeci, z zastrzeżeniem iż Operator musi wyrazić na to zgodę.

§ 7

Nadzór

1. Osobami wyznaczonymi przez Strony w celu realizacji niniejszej umowy są:
 - 1) ze strony Operatora:,
 - 2) ze strony Abonenta: Arkadiusz Strzałkowski, Marek Dziarski, Tomasz Sztuka
2. Zgłaszanie usterek i awarii :

telefon :

e-mail :
3. Zmiana osób wskazanych powyżej wymaga powiadomienia drugiej Strony w formie pisemnej i nie wymaga aneksu do niniejszej umowy.

§8

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia postanowień zawartej umowy mogą nastąpić za zgodą Stron wyrażoną na piśmie w formie aneksu, pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie przepisy Ustawy Prawo Zamówień Publicznych oraz Kodeksu Cywilnego.
3. Wszelkie spory mogące wyniknąć pomiędzy stronami przy realizowaniu przedmiotu umowy lub z nią związane w przypadku braku możliwości ich polubownego załatwienia, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
5. Zapytanie ofertowe oraz oferta Operatora stanowią integralną część umowy.

Załączniki:

1. Zestawienie numerów telefonicznych oraz fax.
2. Zapytanie ofertowe i oferta Operatora

OPERATOR

ZAMAWIAJĄCY

.....

.....