

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 .....

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 28-02-2019 do dnia 28-02-2020, ze świadczeniem usług określonych w niniejszej umowie w okresie od 01-03-2019 do 28-02-2020.

## §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 dokaże 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 przekaże odpowiednią informację drogą elektroniczną na adres [infor@spzoz.wroc.pl](mailto: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
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**

.....

.....