

WZÓR UMOWY

Nr

Zawarta w Białymstoku, w dniu r.

pomiędzy:

Województwem Podlaskim z siedzibą w Białymstoku, przy ulicy Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1, NIP 542-254-20-16, w imieniu którego działa na podstawie upoważnienia udzielonego przez Zarząd Województwa Podlaskiego

.....
zwanym dalej **Abonentem**

a

.....
zwaną dalej **Operatorem**

O następującej treści:

§ 1

1. Na mocy niniejszej Umowy **Operator** zobowiązuje się świadczyć na rzecz **Abonenta** usługi telekomunikacyjne obejmujące dostęp do Internetu zgodnie z Załącznikiem nr 1 do umowy stanowiącym treść Opisu przedmiotu zamówienia Części 5 zapytania ofertowego na:

- Dostęp do Internetu dla Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podlaskiego w Białymstoku na potrzeby Sieci Szerokopasmowej Polski Wschodniej Województwa Podlaskiego jak też jej klientów.

2. Usługa Dostępu do Internetu świadczona będzie w Węźle Szkieletowym SSPW w Białymstoku - kontener telekomunikacyjny SSPW przy Poleskiej 89, oraz w Węźle Szkieletowym SSPW w Łomży przy ul. Zjazd 21 lub wariantowo w Węźle Szkieletowym SSPW w Białymstoku - kontener telekomunikacyjny SSPW przy Poleskiej 89 oraz w Węźle Szkieletowym SSPW w Suwałkach przy ul. Waryńskiego 24.

§ 2

1. **Operator** zapewni **Abonentowi** realizację usług wymienionych w § 1 ust.1 poprzez swoją sieć IP/MPLS.

2. **Operator** udostępni **Abonentowi** porty dostępne typu Ethernet począwszy od dnia uruchomienia Usługi.

3. Uruchomienie Usług Dostępu do Internetu nastąpi nie później niż dnia **29 grudnia 2017r do godz.12.00**. Celem zapewnienia ciągłości pracy sieci komputerowej i zasobów **Abonenta** wszelkie zmiany konfiguracyjne po zmianie adresacji IP muszą być wykonane najpóźniej dnia 31 grudnia 2017 r. Płatności abonamentowe będą jednak naliczane od 01 stycznia 2018 r.

4. **Operator** zobowiązuje się wykonać instalację telekomunikacyjną do dnia **29 grudnia 2017 r. do godz.12.00**. Od tej daty do 31 grudnia 2017 r. **Abonent** otrzyma możliwość testowania wykonanego łącza. **Operator** na ten czas zapewni Usługę Dostępu do Internetu. Jeżeli testy wykażą niezgodność z wymogami zapytania ofertowego i niniejszej Umowy, **Abonent** będzie miał prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Pozytywny wynik testów będzie skutkowało podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego.

5. **Abonent** zobowiązuje się udzielić **Operatorowi** pomocy organizacyjnej w wykonaniu instalacji polegającej w szczególności na:

- a) bezpłatnym udostępnieniu terenu i pomieszczeń, w których będzie wykonywana instalacja,
- b) zapewnieniu stosownych zezwoleń na wykonanie prac,
- c) stałym udostępnieniu części powierzchni nieruchomości w tym niezbędnych pomieszczeń dla trwałego zainstalowania urządzeń niezbędnych do świadczenia przez **Operatora** usług dla **Abonenta**,
- d) bezpłatnym udostępnieniu niezbędnej do wykonania instalacji energii elektrycznej, oraz zasilania w energię i skorzystania z instalacji uziemiającej obiektu dla zainstalowanych w siedzibie **Abonenta** urządzeń **Operatora** służących obsłudze zainstalowanych tam stacji telefonicznych,
- e) bezpłatnym udostępnieniu kanalizacji teletechnicznej i kabli telekomunikacyjnych należących do **Abonenta** niezbędnych do uruchomienia zamówionych przez **Abonenta** usług teleinformatycznych oraz dla świadczenia usług teleinformatycznych dla innych podmiotów zlokalizowanych na terenie należącym do **Abonenta**.

6. Urządzenia zamontowane przez **Operatora** w lokalizacji **Abonenta** stanowią własność **Operatora** jako element sieci telekomunikacyjnej **Operatora** i zostaną wymienione w protokole zdawczo-odbiorczym. **Abonent** jest obowiązany do pieczy nad urządzeniami operatora stosownie do przepisów kodeksu cywilnego o przechowaniu.

7. Przekazanie **Abonentowi** puli adresów IP nastąpi najpóźniej w dacie wskazanej w § 2 ust.4. Przekazanie nastąpi w formie informacji przekazanej **Abonentowi**.

8. Załącznik Nr 2 zawiera dane teled adresowe przedstawicieli stron upoważnionych do kontaktów w sprawach związanych z realizacją Umowy.

§ 3

1. Wynagrodzenie **Operatora** z tytułu realizacji Usługi Dostęp do Internetu obejmuje::

- miesięczne opłaty abonamentowe zł brutto (słownie:)
- jednorazową opłatę instalacyjną zł brutto (słownie:)

2. Łączny koszt umowy wynosi:zł brutto (słownie)

3. Umowa obowiązuje od dnia zawarcia do 31 grudnia 2018 r. Przy czym usługa o której mowa w §1 będzie świadczona przez Operatora począwszy od 01 stycznia 2018 r.

4. Opłaty abonamentowe określone w ust. 1 mogą ulegać zmianie w okresie obowiązywania umowy w zależności od gwarantowanej szybkości łącza.

5. Miesięczne opłaty abonamentowe będą płatne na podstawie faktur wystawianych przez **Operatora** do 7 dnia miesiąca kalendarzowego, następującego po okresie rozliczeniowym, którego dotyczą. Termin płatności faktur **Operatora** wynosi 21 dni od daty doręczenia faktury przez **Operatora** na rachunek bankowy nr

6. Jednorazowa opłata instalacyjna płatna będzie wraz z fakturą za pierwszy okres rozliczeniowy.

7. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

§ 4

1. **Abonent** jest uprawniony do składania **Operatorowi** zastrzeżeń odnoszących się do jakości świadczonych Usług Dostęp do Internetu przez **Operatora** zgodnie z danymi kontaktowymi zawartymi w Załączniku Nr 2.

2. Abonent wymaga świadczenia usługi nieprzerwanego dostępu do Internetu lub z zapewnieniem określonego minimalnego poziomu jakości świadczonej usługi SLA na poziomie 99,95 % czasu dostępności Internetu w skali danego miesiąca – co miesięcznie daje maksymalnie łącznie 0,05 % czasu łącznie dopuszczalnej przerwy w dostawie Internetu bez naliczania kar umownych.

3. Abonent jest uprawniony do składania **Operatorowi** reklamacji i zastrzeżeń odnoszących się do jakości świadczonej Usługi Dostęp do Internetu, w szczególności wówczas, gdy jakość świadczonej Usługi Dostęp do Internetu ulega obniżeniu lub gdy Usługa Dostęp do Internetu nie jest dostępna. **Operator** obowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie niezwłocznym nie dłuższym niż 3 dni.

4. W przypadku gdy reklamacja **Abonenta** okaże się zasadna, tj. wówczas gdy **Operator** nie świadczył Usług Dostęp do Internetu lub świadczył Usługę Dostępu do Internetu o nienależytej jakości, wówczas **Abonentowi** przysługują następujące świadczenia:

Przekroczony łączny dopuszczalny czas przerwy w skali miesiąca będzie skutkował naliczeniem kary umownej w postaci odpowiadającej jej zmniejszonej kwocie płatności za usługę od wartości kolejnego abonamentu. Czas przerwy w dostawie Internetu dotyczy braku dostępu do Internetu poprzez dwa niezależne od siebie łącza - główne i zapasowe jednocześnie. Sytuacja ta określana jest przez **Abonenta** awarią.

Czas przerwy w dostępie do Internetu będzie liczony od momentu zgłoszenia awarii do **Operatora**. Zgłoszenia te będą mogły być wysyłane 24h na dobę. W poniższej tabeli przedstawione są poziomy kar umownych za przekroczenie kolejnych przedziałów czasowych powyżej dopuszczalnego SLA:

Odchylenie od poziomu dostępności Usługi (% odchylenia czasu od SLA)		Wysokość kary umownej jako % abonamentu miesięcznego
od	do	
SLA = 0,05 %	0,10 %	5%
0,10%	0,15%	10%
0,15%	0,20%	25%
0,20%	0,30%	50%
> 0,30%	100%	100%

Poziom dostępności usługi w danym miesiącu kalendarzowym będzie obliczany wg poniższego wzoru:

$$\text{Liczba godzin w danym miesiącu} - \sum(\text{Czas trwania Awarii}_N)$$

$$\text{Poziom dostępności} = \frac{\text{Liczba godzin w danym miesiącu} - \sum(\text{Czas trwania Awarii}_N)}{\text{Liczba godzin w danym miesiącu}}$$

gdzie:

Liczba godzin w danym miesiącu – całkowita liczba godzin zależna od liczby dni w danym miesiącu (np. 30 dni = 720 h)

$\sum(\text{Czas trwania Awarii})$ – suma Czasów trwania poszczególnych Awarii, które miały miejsce w ciągu danego miesiąca. Jest równoznaczny z sumą czasów przerwy w dostępie do internetu dla Sieci UMWP a nie z czasami awarii jednego z łączy

§ 5

- Operator** jest uprawniony do czasowego wstrzymania świadczenia Usługi z uwagi na konieczność przeprowadzenia prac serwisowych i konserwacyjnych. O przerwach związanych z koniecznością prowadzenia prac serwisowych **Operator** poinformuje **Abonenta** z tygodniowym wyprzedzeniem.
- Operator** będzie powiadamiać **Abonenta** o planowanej rozbudowie, okresowych przeglądach i modernizacji istniejącej infrastruktury, nie później niż na 10 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia prac, jeżeli zdarzenia te będą miały wpływ na prawidłowe świadczenie usług na rzecz **Abonenta**.

3. Informacja o Pracach planowych będzie określać przedmiot prac oraz:

- a) datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia Prac planowych,
- b) charakter i krótki opis prac planowanych,
- c) możliwy wpływ na świadczone Usługi,
- d) numery kontaktowe do osób przeprowadzających Prace planowane, z którymi należy kontaktować się w razie potrzeby.

4. **Operator** przeprowadzając prace planowe zapewni utrzymanie ruchu telekomunikacyjnego. W przypadku, gdy nie ma możliwości zapewnienia ciągłości świadczenia Usług, a planowane zawieszenie ruchu jest nieuniknione, prace planowe powinny być wykonane w porze najmniejszego ruchu międzysieciowego.

5. Prace planowe będą wykonywane w godzinach 22:00 – 06:00. Prowadzenie prac planowych nie może trwać jednorazowo dłużej niż 6 godzin, może odbywać się nie częściej niż jeden raz w miesiącu, przy czym nie częściej niż 6 razy w roku, zaś łączny czas prowadzenia prac planowych nie może przekroczyć 12 godzin.

6. Czas trwania prac planowych nie wlicza się do sumy czasów przerwy w dostępie do Internetu w skali miesiąca, jednak czas trwania prac planowych przekraczający wymogi wskazane w ust. 4 jest wliczany do tej sumy czasów.

§ 6

1. Umowa może być rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez każdą ze stron.

2. Rozwiązanie umowy przez **Abonenta** przed upływem minimalnego okresu obowiązywania Umowy z przyczyn leżących po stronie **Operatora** lub rozwiązanie w tym czasie umowy przez **Operatora** z przyczyn leżących po stronie **Abonenta**, spowoduje obowiązek zapłacenia przez **Operatora** na rzecz **Abonenta** oraz odpowiednio przez **Abonenta** na rzecz **Operatora** kary umownej w wysokości stanowiącej iloczyn 15% wartości miesięcznej opłaty abonamentowej wskazanej w § 3 ust. 1 i liczby pełnych miesięcy w okresie od dnia rozwiązania Umowy do upływu okresu obowiązywania umowy.

3. **Abonent** może w każdym czasie rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia przez **Operatora** warunków niniejszej umowy, o ile **Operator**, po wezwaniu go do tego przez **Abonenta** w formie dokumentowej, nie zaprzestanie naruszeń w terminie 3 dni od wezwania. Oświadczenie musi zawierać uzasadnienie, to jest wskazanie naruszeń przez **Operatora** warunków umowy, które były powodem rozwiązania umowy.

4. Adresami stron do doręczeń są adresy wskazane w nagłówku niniejszej Umowy.

§ 7

1. **Operator** jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych przekazanych przez **Abonenta** w następującym zakresie:

- 1) nazwa (firmy) **Abonenta**,

- 2) forma prawna,
- 3) siedziba **Abonenta**,
- 4) adres (adres do korespondencji),
- 5) numer NIP, REGON,
- 6) numer telefonu i adresu poczty elektronicznej.

2. **Operator** może przetwarzać powyższe dane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu jedynie w celu windykacji roszczeń wobec **Abonenta** oraz realizacji obowiązków nałożonych przepisami prawa.

§ 8

Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 9

W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 poz. 1907 z późn. zm.).

§ 10

Ewentualne spory mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy strony będą rozstrzygały w drodze negocjacji, zaś w razie braku osiągnięcia porozumienia spory będą rozstrzygane przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Abonenta.

§ 11

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla każdej ze stron.

Operator

Abonent