**WZÓR UMOWY Nr DC-IX.2635.22.2024**

Zawarta w Białymstoku, w dniu ………………….. r.

pomiędzy:

**WOJEWÓDZTWEM PODLASKIM** z siedzibą w Białystoku (kod pocztowy 15-097) przy ulicy Marii Skłodowskiej Curie 14,
NIP 542-25-42-016, Regon 050667685, w imieniu którego działa Zarząd Województwa Podlaskiego, reprezentowany przez:

…………………………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………….

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 w okresie od 1 stycznia 2025 r. do 31 grudnia 2025 r., zgodnie z Załącznikiem nr 1 do umowy.
2. Usługa Dostępu do Internetu świadczona będzie w Węźle Szkieletowym SSPW w Białystoku - kontener telekomunikacyjny SSPW przy Poleskiej 89, oraz w Węźle Szkieletowym SSPW w Łomży przy ul. Zjazd 21 lub wariantowo w Węźle Szkieletowym SSPW w Białystoku - 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 poprzez swoją sieć IP/MPLS.

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

3. **Operator** zobowiązuje się wykonać instalację telekomunikacyjną do dnia **29 grudnia 2024 r. do godz.12.00**. Od tej daty do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi **Abonent** otrzyma możliwość testowania wykonanego łącza. **Operator** na ten czas zapewni Usługę Dostępu do Internetu będącą przedmiotem Umowy**.** 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 skutkował podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego.

4. Uruchomienie Usług Dostępu do Internetu nastąpi nie później niż dnia **31 grudnia 2024 r. do godz. 12.00**. Niniejsza data jest wcześniejsza, niż data obowiązywania umowy z **§ 3 ust.1**, jednakże w celu zapewnienia ciągłości pracy usług **Abonenta** i konieczność rozpropagowania nowej konfiguracji przez urządzania musi być wykonane najpóźniej dnia 31 grudnia. Płatności abonamentowe będą jednak naliczane od daty obowiązywania umowy z **§ 3 ust.1**.

5. **Abonent** zapewni **Operatorowi** w oparciu o zawartą umowę ramową SSPW wraz z niezbędnymi umowami szczegółowymi**:**

1. dostęp do węzłów SSPW, w których będzie wykonywana instalacja,
2. udostępnienie niezbędnej do wykonania instalacji energii elektrycznej,
3. odpłatne (wg. cennika SSPW WP) udostępnienie przestrzeni na kolokację urządzeń w dwóch wybranych przez **Operatora** punktach dostarczenia usługi, niezbędnych do świadczenia przez **Operatora** usług dla **Abonenta**,
4. odpłatne (wg. cennika SSPW WP) udostępnienie zasilania w energię elektryczną i  skorzystania z instalacji uziemiającej obiektu do zainstalowanych w przestrzeni kolokacyjnej urządzeń **Operatora** służących świadczeniu niniejszej usługi **Abonentowi**,
5. udostępnienie kanalizacji teletechnicznej od studni „0” przed obiektami do których będzie zestawiane łącze optyczne na potrzeby niniejszej umowy do Węzłów Dostępowych należących do **Abonenta** niezbędnych do uruchomienia zamówionych przez **Abonenta** usług.

6. Urządzenia zamontowane przez **Operatora** w punktach dostarczenia usługi **Abonentowi** 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. Dane teleadresowe przedstawicieli stron upoważnionych do kontaktów w sprawach związanych
z realizacją Umowy zawiera załącznik nr 2.

**§ 3.**

1. Wynagrodzenie **Operatora** z tytułu realizacji Usługi Dostęp do Internetu obejmuje miesięczne opłaty abonamentowe w wysokości: **…………………….. zł brutto (słownie: …………………………………………………………………………………………………)**

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

3. Opłaty abonamentowe określone w ust. 2 mogą ulegać zmianie w okresie obowiązywania umowy w zależności od gwarantowanej szybkości łącza.

4. 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 poprawnie wystawionej faktury przez **Operatora**  na rachunek bankowy nr ……………………………………………………………………………………………

5. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

**§ 4.**

**1.** 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.

2. **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.

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.

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, **Abonentowi** przysługuje obniżenie opłaty abonamentowej za przekroczony łączny czas przerwy w skali miesiąca, skutkujący zmniejszeniem kwoty płatności za usługę od wartości kolejnego abonamentu, proporcjonalnie do czasu niedostępności usługi.

5. 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.

6. 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% |

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

 Liczba godzin w danym miesiącu - ∑(Czas trwania AwariiN)

Poziom dostępności =

 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)

∑(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 SSPW, a nie z czasami awarii jednego z łączy

**§ 5.**

1. **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.

2. **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:

1. datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia Prac planowych,
2. charakter i krótki opis prac planowanych,
3. możliwy wpływ na świadczone Usługi,
4. 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 w godzinach 2:00-6:00.

5. Prace planowe będą wykonywane w godzinach 2:00 – 06:00. Prowadzenie prac planowych nie może trwać jednorazowo dłużej niż 4 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.

7. Operator będzie informował Abonenta o pracach planowych i awariach na adres poczty elektronicznej sspw@podlaskie.eu .

**§ 6.**

1. Umowa nie może być rozwiązana przez **Abonenta** przed upływem określonego w § 1 terminu z zastrzeżeniem prawa **Abonenta** do rozwiązania Umowy w przypadku rażącego naruszenia zapisów umowy przez **Operatora.**

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. Z zastrzeżeniem ust. 1 i 2 każda ze stron może rozwiązać niniejszą Umowę na koniec najbliższego pełnego okresu rozliczeniowego za porozumieniem stron.

4. Umowa może być rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez każdą ze stron, nadto **Operator** może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:

1. opóźniania się **Abonenta** z zapłatą należnych **Operatorowi** należności o dłużej niż 14 dni od dnia doręczenia faktury VAT;
2. niewypłacalności **Abonenta**;
3. wykorzystania Usług w celu wykonania działalności prawem zabronionej.
4. uniemożliwienia **Operatorowi** dostępu do urządzeń **Operatora** zainstalowanych w lokalizacji **Abonenta** lub ich zniszczenia przez **Abonenta**.
5. Utraty przez **Abonenta** tytułu do lokalu stanowiącego lokalizację wskazaną w § 1.

5. **Abonent** może w każdym czasie rozwiązać umowę respektując termin wypowiedzenia w przypadku istotnego naruszenia przez **Operatora** warunków niniejszej umowy, o ile **Operator**, po pisemnym wezwaniu go do tego przez **Abonenta**, 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.

6. 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

**§ 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**

**ZAŁĄCZNIK Nr 2**

|  |
| --- |
| **Kluczowe kontakty Operatora** |
| **Administrator**Imię i Nazwisko                ……………….............................………..........Telefon / Fax                     ………………………………….……………..E-mail                               ………………………………….……...............**Biuro Obsługi Użytkownika**Imię i Nazwisko                 ……………………………………………....Telefon Telefon                 ………………………………….…………....E-mail                                ……………………………..……..……….…**Dział Techniczny**Imię i Nazwisko                ………………………………….………………Telefon / Fax                     …………….……………………………………E-mail                               …………….........................................……….... |

|  |
| --- |
| **Kluczowe kontakty Abonenta** |
| **Departament Cyfryzacji**Imię i Nazwisko **GRZEGORZ STELMASZEK**Telefon **0 85 66 54 500**E-mail **grzegorz.stelmaszek@podlaskie.eu****Referat Wojewódzkiej Sieci Szerokopasmowej**Imię i Nazwisko **Robert Tymiński**Telefon **0 85 66 54 176**E-mail **robert.tyminski@podlaskie.eu** **Centrum nadzoru sieci SSPW**Telefon **0 85 66 54 606**E-mail **sspw@podlaskie.eu** |