

Załącznik nr 3 do zapytania ofertowego
UMOWY Nr UMWP/DSI/.../.../2021

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

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 z minimalną gwarantowaną szybkością łącza: download - ... Mbit/s, upload - ... Mbit/s.

2. Usługa Dostępu do Internetu świadczona będzie w następujących lokalizacjach: ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1, 15-888 Białystok oraz w siedzibie przy ul. Poleska 89, 15-874 Białystok. Wszystkie warunki techniczne wykonania umowy muszą być zgodne z Opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym Załącznik nr 1 do umowy będącym Opisem przedmiotu zamówienia Części 1 zapytania ofertowego - Dostęp do Internetu dla Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podlaskiego w Białymstoku na potrzeby urzędu.

§ 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 **23 grudnia 2021 r. 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 2021 r. Płatności abonamentowe będą jednak naliczane od stycznia 2022 r.

4. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne osób technicznych na poziomie minimum Cisco Certified Network Professional (CCNP) w siedzibie Abonenta na czas uruchomienia usługi dostępu do sieci Internet oraz rekonfigurację urządzeń sieciowych będących w dyspozycji Zamawiającego, w tym rekonfigurację tuneli VPN oddziałów zdalnych oraz JST Województwa Podlaskiego (do 160

urządzeń sieciowych). Prace rekonfiguracyjne ww. urządzeń muszą się zakończyć do 31 grudnia 2021 roku, a rozpocząć nie później niż 23 grudnia 2021 r.

5. Od daty uruchomienia usług dostępu do Internetu do 31 grudnia 2021 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 skutkował podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego.

6. **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) stałym udostępnieniu części powierzchni nieruchomości w tym niezbędnych pomieszczeń dla trwałego zainstalowania urządzeń niezbędnych do świadczenia przez **Operatora** usług dla **Abonenta**,
- c) 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,
- d) bezpłatnym udostępnieniu kanalizacji teletechnicznej i kabli telekomunikacyjnych należących do **Abonenta** niezbędnych do uruchomienia zamówionych przez **Abonenta** usług teleinformatycznych.

7. 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.

8. Przekazanie **Abonentowi** puli adresów IP nastąpi najpóźniej z dniem uruchomienia usługi. Przekazanie nastąpi w formie informacji przekazanej **Abonentowi**.

9. Załącznik Nr 2 zawiera dane teleadresowe przedstawicieli stron upoważnionych do kontaktów w sprawach związanych z realizacją Umowy.

§ 3

1. Umowa obowiązuje od dnia zawarcia do 31 grudnia 2022 roku przy czym usługa, o której mowa w §1 będzie świadczona przez Operatora począwszy od stycznia 2022 r.

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

- miesięczne opłaty abonamentowe w wysokości:zł brutto (słownie:)

3. Łączna wartość umowy brutto wynosi: zł (słownie:)

4. Miesięczne Opłaty abonamentowe określone w ust. 2 są stałe w okresie obowiązywania umowy i będą płatne z dołu.

5. Opłaty będą płatne na podstawie faktur wystawianych przez **Operatora** po okresie rozliczeniowym, którego dotyczą. Termin płatności faktur **Operatora** wynosi 21 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury przez **Operatora** na rachunek bankowy nr

6. Okresem rozliczeniowym jest 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. Zgłoszenia te będą mogły być wysyłane 24h na dobę.

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. 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.

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

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

gdzie:

- 1) Liczba godzin w danym miesiącu – całkowita liczba godzin zależna od liczby dni w danym miesiącu (np. 30 dni = 720 h),
- 2) $\sum(\text{Czas trwania Awarii})$ – 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 przez dwa niezależne łącza główne i zapasowe jednocześnie.

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 Dostępu do Internetu nie jest dostępna. **Operator** obowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie niezwłocznym nie dłuższym niż 3 dni.

§ 5

1. **Abonent** jest uprawniony do domagania się od **Operatora** zapłaty kar umownych w wysokości:

- 1) 5% łącznej wartości umowy, o której mowa w §3 ust. 3 Umowy za każdy dzień zwłoki w dokonaniu Instalacji,

- 2) Wystąpienia awarii, o której mowa w §4 ust. 2 będzie skutkowało naliczeniem kary umownej w postaci odpowiadającej jej zmniejszonej kwocie płatności za usługę od wartości kolejnego abonamentu. Czas przerwy w dostępie do Internetu będzie liczony od momentu zgłoszenia awarii do Operatora. Poziomy kar umownych za przekroczenie kolejnych przedziałów czasowych powyżej dopuszczalnego SLA przedstawia tabela:

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%

- 3) w wysokości 3% wartości brutto przedmiotu umowy za każdy stwierdzony przypadek nienależytego wykonania umowy.

2. W przypadku, gdy szkoda z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przekroczy kwotę kar umownych **Abonent** zastrzega sobie prawo dochodzenia roszczeń uzupełniających.

§ 6

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:

- 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. 5 jest wliczany do tej sumy czasów.

§ 7

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. 2 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. **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.

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

§ 8

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.

§ 9

Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 10

W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne.

§ 11

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.

§ 12

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

Załączniki:

Załącznik nr 1 Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 Dane Kontaktowe

Operator

Abonent