

WZÓR UMOWY

Nr 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,

.....
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 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 – zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do umowy.

2. Usługa Dostępu do Internetu świadczona będzie w Węźle Szkieletowym SSPW w Białymstoku - kontener telekomunikacyjny SSPW przy ul. 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 ul. 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 dostępowe typu Ethernet począwszy od dnia uruchomienia Usługi.

3. W celu zapewnienia ciągłości pracy usług **Abonenta** i konieczności rozpropagowania nowej konfiguracji przez urządzenia, uruchomienie usługi dostępu do Internetu nastąpi nie później niż do dnia **31 grudnia 2021 r. do godz.12.00**.

4. **Operator** zobowiązuje się wykonać instalację telekomunikacyjną do dnia **29 grudnia 2021 r. do godz.12.00**. Od tej daty **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.

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

- a) dostęp do węzłów SSPW, w których będzie wykonywana instalacja,
- b) udostępnienie niezbędnej do wykonania instalacji energii elektrycznej,
- c) 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**,
- d) 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**,
- e) 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. Załącznik Nr 2 zawiera dane teleadresowe przedstawicieli stron upoważnionych do kontaktów w sprawach związanych z realizacją Umowy.

1. Umowa obowiązuje od dnia zawarcia do 31 grudnia 2022 roku przy czym opłaty abonamentowe będą naliczane przez Operatora począwszy od dnia 1 stycznia 2022 r.
2. Wynagrodzenie **Operatora** z tytułu realizacji Usługi Dostęp do Internetu obejmuje miesięczne opłaty abonamentowe w wysokości: zł brutto (słownie:)
3. Łączny koszt umowy wynosi: brutto (słownie)
4. Opłaty abonamentowe określone w ust. 2 mogą ulegać zmianie w okresie obowiązywania umowy w zależności od gwarantowanej szybkości łącza.
5. 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
6. 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 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.
3. 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:
 - a) 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.
 - b) 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 łączy - główne i zapasowe jednocześnie. Sytuacja ta określana jest przez **Abonenta** awarią.

c) 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:

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

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

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 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:

- 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 planowe, 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. 5 jest wliczany do tej sumy czasów.

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

§ 6

1. Umowa nie może być rozwiązana przez **Abonenta** przed upływem określonego w § 3 ust. 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. 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. 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 prawidłowo wystawionej 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

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 Społeczeństwa Informacyjnego

Imię i Nazwisko **GRZEGORZ STELMASZEK**

Telefon / Fax **0 85 66 54 500/ 0 85 66 54 531**

E-mail **grzegorz.stelmaszek@wrotapodlasia.pl**

Referat Wojewódzkiej Sieci Szerokopasmowej

Imię i Nazwisko **Robert Tymiński**

Telefon / Fax **0 85 66 54 176/ 0 85 66 54 531**

E-mail **robert.tyminski@wrotapodlasia.pl**

Centrum nadzoru sieci SSPW

Telefon **0 85 66 54 606**

E-mail **ssp@wrotapodlasia.pl**