

ZZ-2380-16/18

- WZÓR UMOWY -

**UMOWA Nr ZZ - /2018 dla zadania nr: 2-21**

zawarta w dniu ..... w Szczecinie pomiędzy:

**Skarbem Państwa – Komendantem Wojewódzkim Policji w Szczecinie**

z siedzibą ul. Małopolska 47, 70-515 Szczecin

REGON 810903040, NIP 851-030-96-92

reprezentowanym przez:

**mgr Marka Jasztala – Zastępcę Komendanta Wojewódzkiego Policji w Szczecinie,**

zwanym dalej „Abonentem” lub „Zamawiającym”,

**a**

.....  
z siedzibą w ....., przy ul. ....,  
zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym  
przez Sąd Rejonowy dla ....., pod numerem KRS .....,  
nr NIP ....., REGON .....,  
reprezentowana przez .....  
zwana dalej „Operatorem” lub „Wykonawcą”.

**Podstawa prawna**

Wykonawca został wybrany w wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, **w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z art. 39 i nast. Ustawy Pzp z 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 z późn. zm.)**, zwaną dalej „ustawą”.

**§ 1**

**Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej dla zadania nr....., polegającym na możliwości wykonywania połączeń telefonicznych za pośrednictwem zainstalowanego przez Operatora Zakończenia Sieci. Usługa jest realizowana poprzez łącza kablowe.
2. Przedmiot i zakres umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej musi być zgodny z zakresem i warunkami określonymi w Szczegółowym Opisie

Przedmiotu Zamówienia załącznik nr 1 do Umowy.

3. Operator świadczy Usługę na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).
4. Zamawiający przewiduje w ramach Umowy skorzystania z prawa opcji, której w zakres i wielkość określono w załączniku nr 2 do Umowy.

## **§ 2**

### **Miejsce świadczenia Usługi**

Usługa świadczona będzie w następującej lokalizacji (zwanej dalej „Miejsce Świadczenia”)

.....

## **§ 3**

### **Czas trwania Umowy**

1. Okres realizacji umowy zostaje określony na **24 miesiące** (licząc od dnia uruchomienia wszystkich wymaganych Umową usług, przy czym uruchomienie ich musi nastąpić **w dniu 01.04.2018**) przy czym:
  - a) dla zamówienia gwarantowanego 24 miesiące (licząc od dnia uruchomienia wszystkich wymaganych umową usług, przy czym uruchomienie ich musi nastąpić w dniu 01.04.2018r.);
  - b) dla zamówienia w ramach prawa opcji po wyczerpaniu wynagrodzenia umownego, o którym mowa w § 7 ust. 1 lit. a. umowy Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z zamówienia w ramach prawa opcji, jednak nie później niż do upływu terminu obowiązywania umowy, tj. do dnia 31.03.2020 r;
2. Po upływie **24 miesięcy** świadczenia usług, usługi objęte umową zostaną wyłączone bez konieczności składania przez Zamawiającego wypowiedzenia.

## **§ 4**

### **Warunki świadczenia Usługi**

1. Świadczenie przez Wykonawcę usług telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej dla ..... zwanych dalej „usługami” obejmującymi w szczególności realizację połączeń:
  - a) strefowych i międzystrefowych;
  - b) do sieci komórkowych wszystkich operatorów;
  - c) międzynarodowych do państw będących członkami Unii Europejskiej;
  - d) bezpłatne do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone minimum: 112, 999, 998, 997, 994, 992, 991, 986, 984, 985;
  - e) bezpłatnie na bezpłatną linię 0-800;
  - f) na infolinie typu 080X w cenach nie wyższych od cen operatora Dominującego;

- g) z wszystkich sieci operatorów telekomunikacyjnych krajowych i zagranicznych do każdego numeru z zakresów DDI, które będą używane w realizacji przedmiotu zamówienia.
2. Pakiet świadczonych usług będzie obejmował:
- a) sekundowe naliczanie czasu realizowanych rozmów telefonicznych bez naliczania opłaty początkowej za rozpoczęcie połączenia wychodzącego;
  - b) wszystkie połączenia (w tym także na telefony komórkowe) generowane na łączach będących przedmiotem zamówienia, wymagają prezentacji numeru wywołującego tzw. usługa COLP (prezentacja numeru abonenta przyłączonego). Wymagana jest prezentacja każdego z numerów DDI (nie może być zastosowana prezentacja numeru głównego łącza ISDN);
  - c) wymagana jest realizacja wszystkich usług dodanych dostępnych w standardzie ISDN, w szczególności usługi umożliwiające prezentację numeru, identyfikację numeru, blokadę prezentacji, blokadę identyfikacji, ominiecie blokady identyfikacji. CLIP, CLIRO, CLIRPER, COLP, COLRO, COLRPER;
  - d) blokadę połączeń 070 bez konieczności wnoszenia dodatkowych opłat;
  - e) 24-godzinną obsługę serwisową dla usług będących przedmiotem umowy przez 365 dni w roku;
  - f) comiesięczne bilingi dla każdego numeru z używanego zakresu DDI oraz zbiorcze zestawienia miesięczne generowanych połączeń z podziałem na połączenia do sieci stacjonarnych oraz komórkowych, dostarczane do 10 dnia każdego miesiąca, z danymi za 1 miesiąc wstecz. Biling zostanie dostarczony Abonentowi poprzez dedykowaną stronę WWW lub w wersji elektronicznej w formacie MS Excel 2000 lub MS Access 2000 bez dodatkowych opłat na adres: [robert.szymanski@sc.policja.gov.pl](mailto:robert.szymanski@sc.policja.gov.pl).
3. Wszelkie koszty związane z usługą DDI, bilingi, abonament, opłaty uruchomieniowe wraz z wymaganymi wszelkimi usługami wliczone zostaną w cenę połączeń w tym upusty i rabaty.
4. Usługi nie mogą być świadczone z użyciem technologii alternatywnej tzn. VoIP, numeru dostępowego do sieci (tzw. prefiksu) oraz bramki GSM.
5. Wykonawca zapewni w ramach oferty cenowej na czas realizacji przedmiotu zamówienia wszelkie urządzenia niezbędne do funkcjonowania usług oraz podłączy dostarczane łącza do istniejących central telefonicznych w miejscach wskazanym przez Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązuje się do skonfigurowania własnej sieci w sposób umożliwiający korzystanie przez Zamawiającego ze wszystkich usług będących przedmiotem umowy za pośrednictwem central telefonicznych, za których właściwą konfigurację odpowiada Zamawiający.

7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość rezygnacji z usługi w przypadku likwidacji jednostki organizacyjnej Zamawiającego.
8. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług w ramach umowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
9. Zamawiający zachowa dotychczasowe numery telefoniczne. Operator zapewni bezpłatne przeniesienie do własnej sieci, dotychczasowych numerów przydzielonych i wykorzystywanych przez Abonenta.
10. Operator zagwarantuje po zakończeniu trwania Umowy, bez kosztowe przeniesienie wszystkich aktywnych numerów Zamawiającego z sieci Wykonawcy do sieci innego operatora.
11. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu wraz z umową regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz cennik świadczonych usług obowiązujący w momencie podpisywania umowy.

## **§ 5**

### **Zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego w sposób ciągły, usług telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej, a w szczególności usług telefonicznych oraz innych usług dostępnych w sieci ISDN na zasadach określonych w §4 Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Usługi za pomocą ..... z sygnalizacją DSS-1.
3. Usługa będzie świadczona w oparciu o następujące numery telefoniczne: .....numerów DDI w zakresie numeracji **od** ..... **do** .....

## **§ 6**

### **Zobowiązania Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić Wykonawcy lub osobom działającym na zlecenie Wykonawcy, w celu wykonywania niniejszej Umowy, dostęp do miejsca świadczenia, w tym budynków i pomieszczeń w budynkach, na czas wykonywania prac instalacyjnych i konserwacyjnych.
2. Przy korzystaniu z usługi Zamawiający bezwzględnie zobowiązuje się używać urządzenia zgodnego z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
3. Zamawiający zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za zrealizowaną na jego rzecz Usługę.

## **§ 7**

### **Wynagrodzenie**

1. Wartość umowy wynosi:
  - a) w ramach zamówienia gwarantowanego .....zł brutto;

- (słownie.....zł brutto).
- b) maksymalna wartość w ramach prawa opcji .....zł brutto;  
(słownie.....zł brutto).
2. Wartość Umowy, określona została na podstawie cen ofertowych, zgodnie z **Załącznikiem nr 2** do umowy (zamówienie gwarantowane oraz zamówienie w ramach opcji).
3. Wynagrodzenie z tytułu Usług określonych w Umowie obejmuje płatne z dołu opłaty za połączenia telefoniczne (naliczane sekundowe, bez opłat za inicjacje połączeń), zgodnie z formularzem cenowym i jakościowym stanowiący Załącznik nr 2, przedstawionym Abonentowi przez Operatora oraz opłaty za inne rodzaje połączeń wymienione w cenniku Operatora, wyszczególnione w Załączniku nr 3 do Umowy.
4. Opłaty określone w Załączniku nr 2, naliczane będą według następującej taryfy indywidualnej:
- a) połączenia do sieci stacjonarnych:..... zł brutto;
  - b) połączenia do sieci komórkowych:..... zł brutto;
  - c) opłata instalacyjna 0 zł.
5. Podstawą obliczania należności jest suma opłat za faktycznie przeprowadzone rozmowy w miesięcznym okresie rozliczeniowym, od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.
6. W okresie obowiązywania niniejszej umowy Wykonawca nie może dokonać zmiany cen podanych w Formularzach cenowych i jakościowych stanowiących Załącznik 2 do umowy, a skutkujących podwyższeniem opłat.
7. Okresem Rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca, który trwa od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.
8. Faktury w wersji papierowej za usługi wystawiane będą nie częściej niż raz w miesiącu. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem w terminie 30 dni od dnia wystawienia faktury VAT, na konto wskazane w fakturze. Wykonawca każdorazowo ma obowiązek doręczenia faktury do siedziby Zamawiającego w terminie 10 dni roboczych od jej wystawienia.
9. Jako płatnika wskazuje się: Komenda Wojewódzka Policji w Szczecinie, ul. Małopolska 47, 70-515 Szczecin, NIP 851-030-96-92.
10. W przypadku zmiany stawki podatku VAT, powodującego zwiększenie bądź zmniejszenie należnego Wykonawcy wynagrodzenia, Zamawiający zobowiązany będzie do zapłaty Wykonawcy wynagrodzenia uwzględniającego nową stawkę podatku VAT.

## § 8

### Kary umowne

1. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu z winy Wykonawcy, w tym również za szkodę wyrządzoną przez osoby, którymi Wykonawca posłużył się przy

wykonywaniu umowy, chyba, że szkoda została spowodowana działaniem Siły Wyższej, wyłączną winą Zamawiającego lub osoby trzeciej, za którą Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.

2. Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu następujące kary umowne:

- a) 10 % wartości brutto Przedmiotu umowy w razie odstąpienia w całości lub części Umowy przez Wykonawcę lub Zamawiającego z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność spoczywa na Wykonawcy;
- b) 300 zł brutto w przypadku lokalizacji KWP Szczecin oraz 150 zł brutto w pozostałych lokalizacjach - za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w uruchomieniu usługi;
- c) 20 zł brutto w przypadku lokalizacji KWP Szczecin oraz 10 zł brutto w pozostałych lokalizacjach w przypadku przekroczenia wymaganego czasu naprawy zgłoszonego przez Zamawiającego uszkodzenia, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w naprawie;
- d) 20 zł brutto w przypadku lokalizacji KWP Szczecin oraz 10 zł brutto w pozostałych lokalizacjach w przypadku trudności w dokonaniu zgłoszenia przez Zamawiającego, za każdą godzinę braku możliwości zgłoszenia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. Kara zostanie naliczona w sytuacji, gdy:
  - w przypadku poczty elektronicznej: brak potwierdzenia zwrotnego od Wykonawcy o odebraniu zgłoszenia w przeciągu 2 (dwóch) godzin od momentu wysłania na adres poczty elektronicznej wskazany w §11 Umowy,
  - w przypadku faksu: dwukrotna bezskuteczna próba przesłania faksu wykonana w ciągu jednej godziny, na numer wskazany w §11 Umowy. Potwierdzeniem bezskutecznej próby będzie raport komunikacji z informacją o błędzie.

3. Jeżeli Wykonawca będzie wykonywał prace lub świadczył usługi w sposób wadliwy lub sprzeczny z Umową, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zmiany sposobu wykonania i wyznaczy mu w tym celu termin nie krótszy niż 30 dni kalendarzowych. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Zamawiający będzie uprawniony do rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania terminów wypowiedzenia oraz będzie uprawniony do żądania kary umownej w wysokości określonej w ust. 2 lit. a).

4. Zapłata lub obowiązek zapłaty kar umownych, o których mowa w ust. 2 lit. b-d, nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku należytego wykonania umowy.

5. Prawo naliczania kar umownych, o których mowa w ust 2 lit. b-d, nie ma zastosowania w przypadku, gdy opóźnienie wynika z winy Zamawiającego.

6. Kary umowne podlegają łączeniu.

7. Zamawiający jest uprawniony do potrącania naliczonych kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy – po uprzednim przeprowadzeniu postępowania

- reklamacyjnego. Doręczenie Wykonawcy, wystawionej przez Zamawiającego noty obciążeniowej, w której określono: kwotę naliczonych kar umownych, podstawę ich naliczenia oraz wprowadzono oświadczenie o ich potrąceniu z wynagrodzenia, zastępuje wezwanie do zapłaty oraz oświadczenie Zamawiającego o potrąceniu kar umownych.
8. Niezależnie od kar umownych, Stronom przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych prawa cywilnego, jeżeli poniesiona została szkoda przekroczy wysokość zastrzeżonych kar umownych.
  9. Żadna Strona nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w ramach Umowy, jeżeli takie niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest wynikiem Siły Wyższej.
  10. W przypadku zaistnienia okoliczności Siły Wyższej, Strona, która powołuje się na te okoliczności niezwłocznie zawiadomi drugą Stronę na piśmie o jej zaistnieniu i przyczynach.
  11. W razie zaistnienia Siły Wyższej wpływającej na termin realizacji Umowy, Strony zobowiązują się w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia zawiadomienia, ustalić nowy termin wykonania Umowy lub ewentualnie podjąć decyzję o odstąpieniu od umowy.
  12. W przypadku zwłoki Wykonawcy w wywiązaniu się z obowiązku dostarczenia dokumentów, o których mowa w §9 ust.3, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty Zamawiającemu kary umownej w wysokości 20,00 zł brutto za każdy dzień zwłoki i nie większej niż 1 000 zł brutto, licząc od terminu określonego odpowiednio w piśmie przez Zamawiającego.
  13. W przypadku nie wywiązania się Wykonawcy z obowiązku o którym mowa w §9 ust.3, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty Zamawiającemu kary umownej w wysokości 1 000 zł brutto.
  14. W przypadku zwłoki Wykonawcy w wywiązaniu się z obowiązku dostarczenia dokumentów, o których mowa w §4 ust. 11, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty Zamawiającemu kary umownej w wysokości 20,00 zł brutto za każdy dzień zwłoki i nie większej niż 1 000 zł brutto.

## **§ 9**

### **Zatrudnienie pracowników wykonawcy i podwykonawcy**

1. Wykonawca lub podwykonawca zobowiązuje się do zatrudnienia w rozumieniu art.22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974r. Kodeks pracy ( tj. Dz.U. 2014 r. poz. 1502 z późn. zm.) lub analogicznych przepisów państw członkowskich UE, EOG, przy realizacji zamówienia osób wykonujących czynności bezpośrednio związane z świadczeniem usług



telekomunikacyjnych dla telefonii stacjonarnej dla jednostek Policji woj. zachodniopomorskiego.

2. Zatrudnienie osób, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu nastąpi przed dniem rozpoczęcia wykonywania przez te osoby czynności w ramach realizacji niniejszej umowy i najpóźniej w dniu rozpoczęcia wykonywania czynności przez daną osobę. Wykonawca przedłoży Zamawiającemu oświadczenie o zatrudnieniu poszczególnych osób na podstawie umowy o pracę przy realizacji zadania z podaniem terminów ważności umów oraz stanowisk pracy zatrudnionych osób, nie później niż trzy dni robocze przed zamiarem rozpoczęcia wykonywania przez te osoby czynności w ramach realizacji niniejszej umowy.
3. Wykonawca lub podwykonawca zobowiązany jest na każde wezwanie Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 15 dni, licząc od dnia tego wezwania, przedłożyć stosowne dokumenty w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub podwykonawcę osób realizujących przedmiot Umowy w tym:
  - a) oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których wezwanie dotyczy. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub podwykonawcy;
  - b) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię umowy / umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy / umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych (Dz.U 2016 poz. 922). Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania;
  - c) zaświadczenie z właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub podwykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy;
  - d) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę



danych osobowych pracowników zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych.

4. Obowiązek zatrudnienia osób, o których mowa w ust.1 niniejszego paragrafu zostanie spełniony również poprzez zatrudnienie już wcześniej, przed złożeniem przez Wykonawcę oferty na przedmiotowe zamówienie.
5. Zobowiązanie Wykonawcy do zatrudnienia osób na zasadach, o których mowa w ust.1 niniejszego paragrafu, w terminie, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu dotyczy również faktycznie zaangażowanych w realizację przedmiotu zamówienia podwykonawców. W tym przypadku zapisy umów Wykonawcy z podwykonawcami muszą regulować kwestię zatrudnienia osób analogicznie jak niniejsza umowa, by bezwzględnie umożliwić Wykonawcy realizację obowiązku przedłożenia dokumentów, o których mowa w ust. 2, ust.3, niniejszego paragrafu. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę lub podwykonawcę Zamawiający zwróci się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.
6. Zatrudnienie przez podwykonawców lub dalszych podwykonawców na zasadach określonych w niniejszym paragrafie osób do wykonywania czynności wskazanych w ust.1 niniejszego paragrafu jest równoznaczne ze spełnieniem przez Wykonawcę obowiązku zatrudnienia tych osób, określonego w ust.1 niniejszego paragrafu, jedynie w odniesieniu do zakresu objętego umową o podwykonawstwo lub dalsze podwykonawstwo.

## **§ 10**

### **PODWYKONAWCY**

1. Wykonawca, może wykonać przedmiot Umowy przy udziale podwykonawców lub dalszych podwykonawców, zawierając z nimi stosowne umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania podwykonawców jak za swoje własne. Wykonawca zapewnia, że podwykonawcy i dalsi podwykonawcy będą przestrzegać wszelkich postanowień Umowy.
2. Wykonawca, każdorazowo ma obowiązek zgłosić Zamawiającemu fakt zawarcia umowy o podwykonawstwo w terminie 7 dni od daty jej zawarcia.
3. Zmiana podwykonawcy w trakcie realizacji Umowy może nastąpić wyłącznie za zgodą Zamawiającego.
4. Jeżeli powierzenie podwykonawcy wykonania części przedmiotu zamówienia nastąpi w trakcie jego realizacji, Wykonawca na żądanie Zamawiającego przedstawi oświadczenie, o którym mowa w art. 25a ust. 1, Ustawy Pzp lub oświadczenia lub dokumenty potwierdzające brak podstaw wykluczenia wobec tego podwykonawcy.

5. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że wobec danego podwykonawcy zachodzą podstawy wykluczenia, Wykonawca zobowiązany jest zastąpić tego podwykonawcę lub zrezygnować z powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcy.
6. Przepisy ust. 4 i 5 niniejszego paragrafu stosuje się wobec dalszych podwykonawców.
7. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie przedmiotu zamówienia.

## **§ 11**

### **Obsługa serwisowa**

1. Wykonawca zapewni utrzymanie świadczenia usług oraz pomocy technicznej 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, również w niedziele i święta. W ramach obsługi serwisowej Wykonawca zapewni Zamawiającemu:
  - a) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po zgłoszeniu przez Zamawiającego, obejmującą w szczególności: eliminowanie usterek i nieprawidłowości, usuwanie awarii, w razie awarii wykonanie instalacji dodatkowej do głównego zakończenia sieci lub zmianę w jego przyłączeniu, sprawdzenie, instalacji wykonanej przez Zamawiającego, powyższe usługi będą realizowane w ramach oferty cenowej;
  - b) usunięcie każdej zgłoszonej usterki w czasie zadeklarowanym w formularzu cenowym i jakościowym (nie dłuższym jednak niż **480** minut), od zgłoszenia przez Zamawiającego w formie telefonicznej i e-mailowej lub faksowej przez 365 dni w roku. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później, niż w ciągu 30 minut od przesłania zgłoszenia serwisowego potwierdzić jego przyjęcie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [sekcja.telekomunikacji@sc.policja.gov.pl](mailto:sekcja.telekomunikacji@sc.policja.gov.pl) Informację o usunięciu usterki Wykonawca przekaze telefonicznie na nr 91 82 11 611 (Dyżurny Wojewódzkiego Węzła Teleinformatycznego) oraz na adres e-mail: [sekcja.telekomunikacji@sc.policja.gov.pl](mailto:sekcja.telekomunikacji@sc.policja.gov.pl). Usunięcie usterki uznaje się za wykonane w momencie potwierdzenia prawidłowego działania usługi przez Dyżurnego Wojewódzkiego Węzła Teleinformatycznego. Czas potrzebny na zweryfikowanie przez Zamawiającego poprawnego działania usługi nie wlicza się do czasu usuwania usterki przez Wykonawcę;
  - c) bezpłatną całodobową telefoniczną obsługę klientów.
2. Wszelkie zgłaszanie awarii i usterek usługi lub nieprawidłowości w realizowanych przez Wykonawcę oraz zgłoszenia reklamacyjne, dotyczące realizacji Umowy będą zgłaszane do Biura Obsługi Klienta Operatora w następującej formie:
  - telefonicznie na numer infolinii: .....
  - na adres e-mail:.....

- na fax: .....

3. Dla potrzeb korespondencji oraz składania zawiadomień ustala się adres do korespondencji Zamawiającego:

Komenda Wojewódzka Policji w Szczecinie, ul. Małopolska 47, 70-515 Szczecin

oraz:

- numer telefonu kontaktowego: 91 82 11 611

- adres e-mail: [sekcja.telekomunikacji@sc.policja.gov.pl](mailto:sekcja.telekomunikacji@sc.policja.gov.pl)

- fax: 91 82 11 603

4. Operator zobowiązuje się do usuwania awarii w czasie nie dłuższym niż ..... minut licząc od jej zgłoszenia w formie telefonicznej na podany w § 11 ust. 2 numer telefonu Operatora.

## **§ 12**

### **Zgłaszanie reklamacji**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo złożenia reklamacji z tytułu:
  - niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
  - przekroczenia zadeklarowanego przez Wykonawcę czasu usunięcia awarii lub uszkodzenia;
  - nieprawidłowego naliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Zamawiający może złożyć reklamację pisemnie na adres siedziby Wykonawcy lub telefonicznie pod numer: .....albo za pośrednictwem faksu o nr .....lub e-mail..... Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w który usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia wystawienia faktury zawierającej nieprawidłowe naliczenie należności.
3. Zamawiający może bez zgody Wykonawcy pomniejszyć wartość opłaconej faktury o kary umowne, o których mowa w Umowie – po uprzednim przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego.
4. Wykonawca jest zobowiązany do odpowiedzi w formie pisemnej na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nie rozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
5. Zamawiający ma prawo:
  - w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi, o której mowa w ust. 4 do złożenia odwołania lub,
  - po wyczerpaniu procedur przewidzianych dla postępowania reklamacyjnego i ugodowego skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym właściwym dla siedziby Zamawiającego.

### **§ 13**

#### **Zmiany Umowy**

1. Strony przewidują możliwość dokonywania zmian w treści Umowy w stosunku do treści oferty Wykonawcy w sytuacji gdy:
  - a) zmianie uległy przepisy prawne istotne dla realizacji Umowy;
  - b) niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, w tym terminu wykonania Umowy, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego oraz konieczna w celu prawidłowego wykonania Umowy;
  - c) zachodzi konieczność zmiany terminu wykonania Przedmiotu umowy w przypadku przedłużającej się procedury udzielenia zamówienia publicznego na skutek korzystania przez Wykonawców ze środków ochrony prawnej;
  - d) w przypadku wprowadzenia w okresie trwania Umowy nowego cennika usług telekomunikacyjnych Wykonawcy, zawierającego niższe ceny od wskazanych w cenniku świadczonych usług;
  - e) zmiany wynagrodzenia należnego wykonawcy w przypadkach:
    - nastąpi zmiana wysokości stawki podatku VAT.
    - wejdą w życie zmiany przepisów dotyczących wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, oraz przekroczą 5 % wartości brutto Umowy. Wykazanie zmiany kosztów spoczywa na Wykonawcy i podlega akceptacji Zamawiającego;
    - wejdą w życie zmiany przepisów dotyczących zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty zamówienia przez Wykonawcę, oraz przekroczą 5% wartości brutto Umowy. Wykazanie zmiany kosztów spoczywa na Wykonawcy i podlega akceptacji Zamawiającego.
2. Zmiany o których mowa w ust. 1, wymagają zgody obu stron i muszą być dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności i w postaci aneksu.

### **§ 14**

#### **Odstąpienie od Umowy**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy gdy:
  - wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy (np. w przypadku likwidacji jednostki organizacyjnej Zamawiającego). Zamawiający może

- odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach;
- gdy opóźnienie Wykonawcy w stosunku do terminu określonego w §3 ust.1 przekroczy 10 dni roboczych. Zamawiający w takim przypadku może odstąpić od Umowy bez wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu na wykonanie. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy winno zostać złożone przez Zamawiającego w terminie 30 dni roboczych od dnia w którym upłynął 10 dniowy termin opóźnienia w stosunku do terminu wskazanego w §3 ust. 1 lub od powzięcia informacji skutkujących uprawnieniem do odstąpienia od Umowy.
2. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić poprzez złożenie stosownego oświadczenia woli w formie pisemnej pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie. Odstąpienie wywołuje skutki z chwilą doręczenia, z tym, że dla zachowania terminu na odstąpienie wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przesyłką rejestrowaną na adres Strony przeciwnej wskazany w komparycji umowy albo na aktualny adres KRS.
  3. W przypadku odstąpienia od realizacji umowy Wykonawca uprawniony jest do otrzymania wynagrodzenia za wykonane prace oraz świadczone usługi należne do dnia odstąpienia od umowy.
  4. Odstąpienie od umowy nie powoduje wygaśnięcia roszczeń o zapłatę kar umownych powstałych w czasie obowiązywania umowy (w tym roszczenie o zapłatę kary umownej z powodu odstąpienia od umowy).

## **§ 15**

### **Postanowienia końcowe**

1. Abonent oświadcza, że otrzymał, zapoznał się i akceptuje postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych stanowiący Załącznik nr 3 do Umowy i zobowiązuje się do ich przestrzegania w zakresie, w jakim nie są one sprzeczne z postanowieniami Umowy.
2. Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, opublikowany został przez Wykonawcę zgodnie z treścią Ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Załączony regulamin wiązać będzie strony jedynie w zakresie nie sprzecznym z zapisami zawartymi w SOPZ-załącznik nr 1 do Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie stosuje się Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz przepisy kodeksu cywilnego.
4. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. Formy pisemnej pod rygorem nieważności wymagają też wszelkie zawiadomienia o rozwiązaniu, czy wypowiedzeniu niniejszej Umowy.
5. Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, trzy dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

6. Ewentualne spory, jakie mogą powstać przy realizacji niniejszej Umowy, będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
7. Integralną część Umowy stanowią:
1. *Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.*
  2. *Formularz cenowy i jakościowy dla poszczególnych zadań.*
  3. *Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz cennik świadczonych usług – dostarczonych przez Operatora.*

.....  
**W imieniu Zamawiającego (Abonenta)**

.....  
**W imieniu Wykonawcy (Operatora)**