



---

**Umowa nr ..... (projekt)**

zawarta w dniu ..... we Wrocławiu, pomiędzy:

zawarta we Wrocławiu pomiędzy:

**Wrocławskim Centrum Zdrowia Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej**, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000062603, adres: ul. Podróżnicza 26/28, 53-208 Wrocław, NIP: 8942460800, REGON: 000313331, BDO 000117707, zwanym w dalszej części umowy „**Zamawiającym**”

reprezentowanym przez:

Wojciecha Skibę – kierownika samodzielnego publicznego zakładu opieki zdrowotnej uprawnionego do reprezentacji zgodnie z KRS

zwanym dalej **Abonentem lub Zamawiającym**,

a

.....

Reprezentowaną przez:

.....

zwanego dalej **Operatorem lub Wykonawcą**

zwanymi dalej łącznie **Stronami**,

**o następującej treści:**

**§1**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest usługa telefoniczna wraz z przeniesieniem numeracji dla numerów telefonicznych VOIP z wykorzystaniem centrali telefonicznej Zamawiającego oraz usługa Fax over IP na potrzeby Wrocławskiego Centrum Zdrowia SP ZOZ. Szczegółowa specyfikacja numerów telefonów, wymagających przeniesienia z Enter T&T (operator macierzysty ORANGE S.A.) do Operatora, zostanie podana w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
2. W ramach przedmiotu umowy Operator będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi telefoniczne bez żadnych ograniczeń 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok.
3. W ramach opłat, Operator będzie świadczył usługę połączeń głosowych lokalnych, strefowych, międzystrefowych oraz do wszystkich sieci komórkowych.



4. Warunki techniczne SLA, zostały określone w §5 niniejszej umowy.

## **§2**

### **Warunki realizacji umowy**

Niniejsza umowa zostaje zawarta, na czas określony, od dnia 01-01-2023 do dnia 31-12-2023, ze świadczeniem usług określonych w niniejszej umowie w okresie od 01-01-2023 do 31-12-2023.

## **§3**

### **Warunki płatności**

1. Z tytułu realizacji przedmiotu umowy Zamawiający będzie ponosił opłaty, na które składać się będą następujące elementy:

Pakiet 60 000 minut na połączenia stacjonarne i komórkowe w cenie ..... netto (słownie: ..... ) miesięcznie,

Opłatę z tytułu wykonanych połączeń po przekroczeniu pakietu, zgodnie z zestawieniem połączeń za dany miesiąc. Zgodnie z ofertą Operatora:

- a. połączenia na telefony stacjonarne: ...../min netto (słownie: ..... za minutę połączenia)
- b. połączenia na telefony komórkowe: ...../min netto (słownie: ..... za minutę połączenia)
- c. połączenia międzynarodowe: ...../min netto (słownie: ..... za minutę połączenia)
- d. inne opłaty jednorazowe instalacyjne/aktywacyjne: ..... netto (słownie: .....)

2. Określona w ust. 1 umowy opłata miesięczna, płatna będzie po upływie każdego miesiąca kalendarzowego w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Abonenta prawidłowo wystawionej faktury VAT.

3. Faktury będą wystawiane najwcześniej w ostatnim dniu roboczym miesiąca, którego dotyczą.

4. Płatność będzie dokonywana przelewem na rachunek Operatora podany na fakturze VAT.

5. Abonent upoważnia Operatora do wystawienia faktury VAT bez podpisu Abonenta.

## **§4**

### **Obowiązki Stron**

1. W ramach niniejszej umowy Operator zapewnia:

- 1) świadczenie usługi określonej umową,
- 2) parametry łącza : min 8/8 MB,
- 3) przeniesienie numeracji zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy
- 4) udostępnienie 30 numerów z własnej puli numerowej na potrzeby zapewnienia dostarczania ciągłości usługi do czasu skutecznego przeniesienia obecnej numeracji.



- 5) Gwarancja dostępności usługi na poziomie (SLA) 99,5% w okresie kwartalnym (za kwartał przyjmuje się trzy miesiące; pierwszy kwartał rozpoczyna się od dnia podpisania umowy do ostatniego dnia trzeciego miesiąca trwania umowy), Operator musi dostarczyć łącze główne SIP TRUNK obsługujące wszystkie zakresy numerów. Autentykacja ma się odbywać za pomocą loginu, hasła oraz numeru IP abonenta.
  - 6) Podział łącza SIP-TRUNK: 96 kanały przychodzące, 96 kanałów wychodzących. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany podziału łącza SIP-TRUNK na kanały przychodzące i wychodzące w czasie trwania umowy.
  - 7) Połączenia na numery alarmowe
2. Stosowane przez Operatora środki techniczne wykorzystywane w związku ze świadczeniem usługi winny gwarantować bezpieczeństwo przekazu informacji, tzn. uniemożliwiać dostęp do przekazu (albo czynić go bezużytecznym) dla osób nieuprawnionych.
  3. Rodzaj urządzeń Operatora umieszczonych w siedzibie Abonenta i użytych do zestawienia łącza zostanie wskazany w protokole zdawczo – odbiorczym.
  4. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy telekomunikacyjnej.
  5. Zamawiający zobowiązuje się do:
    - a) nie dokonywania samodzielnych napraw i modernizacji urządzeń Operatora,
    - b) nie oddawania w poddzierżawę lub do użytkowania osobom trzecim urządzeń Operatora,
    - c) udostępnienia pracownikom Operatora lokali, w których mają zostać dokonane instalacje przyłączy Operatora oraz udostępnienie pracownikom Operatora lokali w celu konserwacji lub napraw zainstalowanych urządzeń Operatora.

## **§ 5**

### **Kary umowne**

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w przypadku niedotrzymania warunków świadczenia usługi poprzez brak dostępności usługi w parametrach określonych umową w okresie powyżej 24 godzin **Wykonawca** ponosi odpowiedzialność poprzez zapłatę kary umownej w wysokości 5000 zł, liczonej dla każdego rozpoczętych 24 godzin braku dostępności usługi w parametrach określonych umową. W przypadku braku powiadomienia Zamawiającego o przerwie w świadczeniu usługi (powiadomienia z co najmniej 3 dni robocze) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kare umowną w wysokości 10000 zł.



2. Naliczanie kar umownych będzie następowało po zakończeniu procedury reklamacyjnej, przy czym postępowania reklamacyjne wynikłe w toku realizacji umowy będą prowadzone na zasadach i warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. poz. 284).
3. Należność z tytułu kar umownych (wszystkich kar o których stanowi niniejsza umowa) określonych powyżej zostanie przez Zamawiającego potrącona z wymagalnego wynagrodzenia Wykonawcy z faktury VAT. Operator wyraża zgodę na potrącenie kar umownych określonych w niniejszym paragrafie z należnego wynagrodzenia. Jeżeli kwota dokonanych potrąceń nie pokryje należnych kar umownych, Zamawiający wezwie Operatora do wpłacenia brakującej kwoty na konto Zamawiającego.
4. Strony zastrzegają prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość kar umownych.

Przez usunięcie awarii należy rozumieć przywrócenie Usługi do stanu sprzed chwili wystąpienia awarii. Wszelkie koszty związane z świadczeniem serwisu ponosi Wykonawca.

#### **5. Gwarantowane parametry usługi:**

##### **1) Data aktywacji usługi:**

- a) Niedotrzymanie daty aktywacji usługi ma miejsce wtedy, gdy Wykonawca zgłosił gotowość świadczenia Usługi po dacie wskazanej umowie;
- b) Aktywacja usługi i zakończenie procedury zmiany numerów telefonicznych zostaną potwierdzone protokołem odbioru;
- c) Do protokołu odbioru Wykonawca dołączy protokół z testów usługi. Testy będą wykonane na koszt Wykonawcy i będą polegały na sprawdzeniu poprawności przełączenia numerów telefonicznych do Wykonawcy.
- d) Wysokość kwoty kary umownej z powodu niedotrzymania daty aktywacji usługi wynosi 300 zł za każdy dzień opóźnienia.

##### **2) Czas reakcji na awarię:**

- a) Czas reakcji na awarię to czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia awarii do potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Wykonawcy;
- b) Czas reakcji na awarię nie przekroczy 1 godziny.

##### **3) Czas usunięcia awarii:**



- a) Czas usunięcia awarii to czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem awarii, a momentem usunięcia awarii przez służby techniczne Wykonawcy;
- b) Wykonawca powiadomi niezwłocznie Zamawiającego o usunięciu awarii;
- c) Czas usunięcia awarii nie przekroczy 4 godzin. w przypadku przekroczenia czasu usunięcia awarii Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 50 zł za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w skutecznym usunięciu awarii.

## 6. Prace planowane:

- a) Wykonawca może w razie potrzeby przeprowadzać Prace Planowane związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi u Zamawiającego;
- b) Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby Prace Planowane wykonywane były poza normalnymi godzinami pracy Zamawiającego;
- c) W przypadku wykonywania Prac Planowanych nie częściej niż 2 razy w miesiącu Wykonawca prześle odpowiednią informację drogą elektroniczną na adres [infor@spzoz.wroc.pl](mailto:infor@spzoz.wroc.pl) oraz adres mailowy konkretnej jednostki organizacyjnej zamawiającego w której wykonywane będą prace, z wyprzedzeniem co najmniej trzech (3) dni roboczych;

## 7. Procedura zgłaszania awarii:

- 1) Zgłaszanie awarii do siedziby Wykonawcy następuje drogą telefoniczną, pocztą elektroniczną lub faksem. Minimalna dostępność numeru pod którym można będzie zgłaszać awarię to godziny od 7:00 do 20:00 w dni robocze.
- 2) Strony umowy nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu niezrealizowania bądź nienależytego zrealizowania umowy jeżeli zostało to spowodowane działaniem siły wyższej.
- 3) Jako siłę wyższą należy rozumieć zdarzenie nagłe, poza kontrolą zarówno Zamawiającego, jak i Operatora, gdy w chwili zawarcia umowy niemożliwe było przewidzenie tego zdarzenia i jego skutków, które wpłynęły na zdolność strony do wykonania umowy, oraz gdy niemożliwe było uniknięcie samego zdarzenia lub przynajmniej jego skutków.
- 4) Strony umowy zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania o zaistnieniu siły wyższej i dokonania stosownych ustaleń celem wyeliminowania możliwych skutków działania siły wyższej. Powiadomienia, o którym mowa należy dokonać pisemnie lub w inny dostępny sposób, niezwłocznie po fakcie wystąpienia siły wyższej. Do powiadomienia należy dołączyć dowody na poparcie zaistnienia siły wyższej.



---

## §6

### **Cesja oraz odstąpienie od umowy**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, jeżeli wystąpią istotne zmiany, okoliczności powodujące, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od daty powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy jeżeli:
  - 1) Operator nie realizuje przedmiotu zamówienia zgodnie z warunkami umowy,
  - 2) Opóźnienie w wykonaniu czynności będących przedmiotem umowy, z przyczyn leżących po stronie Operatora przekroczy 7 dni.
3. Zamawiający może przenieść prawa i obowiązki wynikające z niniejszej umowy na podmiot trzeci, z zastrzeżeniem iż Operator musi wyrazić na to zgodę.
4. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.
5. Operator zapłaci Zamawiającemu karę z tytułu odstąpienia od umowy przez którąkolwiek ze stron z przyczyn zależnych od Operatora/Wykonawcy, w wysokości 10000 zł wartości umowy.

## § 7

### **Nadzór**

1. Osobami wyznaczonymi przez Strony w celu realizacji niniejszej umowy są:
  - 1) ze strony Operatora: .....
  - 2) ze strony Abonenta: Arkadiusz Strzałkowski, Tomasz Sztuka



2. Zgłaszanie usterek i awarii :

telefon : .....

e-mail : .....

3. Zmiana osób wskazanych powyżej wymaga powiadomienia drugiej Strony w formie pisemnej i nie wymaga aneksu do niniejszej umowy.

**§8**

**Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia postanowień zawartej umowy mogą nastąpić za zgodą Stron wyrażoną na piśmie w formie aneksu, pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Wszelkie spory mogące wyniknąć pomiędzy stronami przy realizowaniu przedmiotu umowy lub z nią związane w przypadku braku możliwości ich polubownego załatwienia, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
5. Zapytanie ofertowe oraz oferta Operatora stanowią integralną część umowy.

Załączniki:

1. Zestawienie numerów telefonicznych oraz fax.
2. Oferta Operatora

**OPERATOR**

**ZAMAWIAJĄCY**

.....

.....