Załącznik nr 7.3 do SIWZ

Znak sprawy: ZP.SP.K.272.4.2.2015

**ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY – Część nr 3 – ZADANIE 3**

1. **Przedmiot umowy** 
   1. Przedmiotem umowy jest zakup, uruchomienie i świadczenie usług telefonii IP opartej o łącze SipTrunk (zwane dalej Usługą) z zapewnieniem dostępu do zasobów krajowych i międzynarodowych przy zachowaniu parametrów określonych w  Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (w dalszej treści zwane SIWZ).
   2. Dostarczenie i świadczenie usługi, o której mowa w pkt. 1.1, odbędzie się w serwerowni centralnej znajdującej się w budynku Centrum Zarządzania Siecią przy Al. Jana Pawła II 95b w Łęcznej.
2. **Warunki realizacji przedmiotu umowy**
   1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia stałego dostępu do usługi (w tym aktywacji łącza SipTrunk). Dostęp do telefonii IP musi być zapewniony bez jakichkolwiek ograniczeń czasu dostępu.
   2. Oferowana usługa musi zapewniać nielimitowany transfer przesłanych bądź odebranych danych. Brak limitu transferu łącza.
   3. Wykonawca dokona na własny koszt instalacji, uruchomienia i konfiguracji urządzeń (należących do Wykonawcy bądź Zamawiającego) niezbędnych do prawidłowego działania usługi o której mowa w pkt.1.1
   4. Wykonawca w trakcie trwania umowy zobowiązany jest na własny koszt do utrzymania sprawności technicznej urządzeń będących jego własnością wymienionych w pkt. 2.3.
   5. Urządzenia Wykonawcy wymienione w pkt. 2.3 będące w użytkowaniu Zamawiającego pozostaną własnością Wykonawcy.
   6. Realizacja zadań wymienionych w pkt. 2.3 odbywać się będzie w godzinach pracy Zamawiającego.
   7. Po zakończeniu realizacji Usługi, Wykonawca będzie zobowiązany do demontażu i usunięcie swoich urządzeń , o których mowa w pkt.2.3 na własny koszt.
   8. Wykonanie poszczególnych prac wymienionych w pkt. 2.3 zostanie potwierdzone obustronnie podpisanym protokołem odbioru.
   9. Odbiór Usługi będzie polegał na weryfikacji spełnienia wymaganych warunków technicznych określonych w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik do SIWZ i wykonaniu testów transmisyjnych przez Wykonawcę.
   10. Protokół uruchomienia Usługi musi zawierać dane na temat parametrów technicznych i jakości Usługi, wynikających z dokonanych przez Wykonawcę testów. Wyniki dokonanych pomiarów będą stanowiły załącznik do protokołu odbioru.
   11. Zamawiający może odmówić podpisania protokołu odbioru, gdy przedmiot odbioru jest niezgodny z umową lub SIWZ.
   12. Podpisany obustronnie protokół będzie stanowił podstawę do rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Wykonawcę.
   13. Zgłaszanie wszelkich uwag i awarii będzie odbywać się przez Zamawiającego całodobowo: faksem, e-mailem, telefonicznie z zastrzeżeniem bezzwłocznego otrzymania przyjęcia zgłoszenia mailem lub sms.
   14. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić całodobowe wsparcie techniczne w zakresie objętym zamówieniem.
   15. Wykonawca jest zobowiązany dołączyć do oferty regulamin świadczenia usług w sieci Wykonawcy.
3. **Okres trwania umowy**
   1. Umowa zostanie zawarta na czas określony na okres 12 miesięcy świadczednia usługi, bez możliwości jej przedłużenia
   2. Wykonawca zapewnia trwałość dostaw usług dostępu do łączy SipTrunk przez okres 12 miesięcy liczonego od daty podpisania protokołu odbioru.
   3. Zamawiający wymaga aby infrastruktura techniczna niezbędna do świadczenia usługi o której mowa w pkt 1.1., została wykonana w terminie 8 tygodni od dnia podpisania umowy w przypadku wykorzystania własnej infrastruktury. Natomiast w przypadku wykorzystania infrastruktury obcego operatora do 12 tygodni od dnia podpisania umowy.
   4. Terminem rozpoczęcia świadczenia usługi o której mowa w pkt. 1.1 będzie, następny dzień po podpisaniu protokołu odbioru.
4. **Sposób zgłaszania i usuwanie awarii.** 
   1. Wykonawca zapewni przez cały okres trwania umowy bezpłatny serwis dostarczonych urządzeń. Przeglądy powodujące utrudnienia w pracy Zamawiającego (np. niemożność Wykonywania połączeń) będą się odbywały poza godzinami pracy Zamawiającego.
   2. Awaria oznacza brak całkowitej łączności na wszystkich kanałach łącza SIP TRUNK danej lokalizacji.
   3. Usterka oznacza zakłócenia w pracy łącza, powodujące odczuwalne dla Użytkownika obniżenie jakości świadczonych usług.
   4. Wykonawca zapewni możliwość zgłoszenia awarii lub usterki przez całą dobę przez 7 dni w tygodniu. Określi dane kontaktowe umożliwiające przekazanie zgłoszenia drogą telefoniczną, faksem lub pocztą elektroniczną. Wykonawca jest zobowiązany potwierdzić przyjęcie zgłoszenia.
   5. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej awarią łącza SIP TRUNK Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia jej w czasie nie dłuższym niż 8 godzin od momentu zgłoszenia. Naliczanie Czasu usunięcia usterki lub awarii rozpoczyna się od godziny i daty wysłania drogą elektroniczną zgłoszenia na adres wskazany przez Wykonawcę, przy czym Wyłącza się soboty i dni ustawowo wolne od pracy.
   6. Zgłoszenia  wszelkich uwag i awarii zgłaszane będą:
      1. Telefonicznie na numer telefonu …………
      2. Na numer faksu: ………..
      3. Na adres e-mail…..
      4. Wykonawca będzie zobowiązany niezwłocznie poinformować Zamawiającego o usunięciu awarii.
      5. Awarię uzna się za usuniętą, gdy korzystanie z usługi jest możliwe w pełnym zakresie z zachowaniem wymaganych przez Zamawiającego parametrów technicznych.
      6. Do czasu awarii nie będzie wliczać się czasu zaplanowanych i uzgodnionych z Zamawiającym prac konserwacyjnych.
      7. Prace konserwacyjne będą mogły być prowadzone jedynie w godzinach od 16:00 do 7:00.
      8. Usunięcie awarii nastąpi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 8 godzin. Czas usuwania awarii liczony będzie od momentu zgłoszenia jej Wykonawcy. W uzasadnionych przypadkach termin usunięcia awarii może zostać wydłużony po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego.

4.7 Ewentualny czas przerwy, związany z przeniesieniem numeracji telefonicznej do sieci Wykonawcy, nie może być dłuższy niż to wynika z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16.12.2010 r. (Dz. U. Nr 249, poz. 1670) w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych.

4.8 Wszelkie koszty związane z rozprowadzeniem niezbędnej infrastruktury kablowej Wykonawcy w pomieszczeniach Zamawiającego ponosi Wykonawca, który jest jednocześnie zobowiązany do uzgodnienia przebiegów trasowych łączy ze służbami technicznymi Zamawiającego.

4.9 Wszelkie ewentualne koszty związane z utrzymaniem zakończeń łączy SIP TRUNK (m.in. modemów, routerów itp. dostarczonych przez Wykonawcę) ponosi Wykonawca.

1. **Wynagrodzenie**
   1. Wartość przedmiotu umowy nie będzie wyższa niż ……
      1. Wynagrodzenie będzie płatne w 12 częściach przez okres trwania umowy.
   2. Podstawą zapłaty za świadczone usługi będą wystawione „z dołu” faktury VAT wystawione przez Wykonawcę w miesięcznym okresie rozliczeniowym.
   3. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia faktury do siedziby Zamawiającego w terminie co najmniej 21 dni przed upływem terminu płatności. W razie niezachowania tego terminu, termin płatności wskazany w fakturze zostanie automatycznie przedłużony o czas opóźnienia.
   4. Termin płatności faktur będzie  wynosił …….. dni od dnia prawidłowo wystawionej faktury *(zgodnie z ofertą).*
   5. Opłata abonamentowa za usługę telefonii musi być stała przez cały okres trwania umowy.
   6. Wykonawca zobowiązuje się załączyć do faktury billing w formie papierowej i elektronicznej w postaci edytowalnej tabeli umożliwiający identyfikację kosztów indywidualnego numeru oraz sumę czasów połączeń w rozbiciu na rozmowy lokalne, międzystrefowe, komórkowe i międzynarodowe dla każdego numeru.
2. **Kary**
   1. Z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania przedmiotu umowy, Zamawiający może obciążyć Wykonawcę karami umownymi, po zakończeniu procedury reklamacyjnej. Postepowania 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 usług telekomunikacyjnych (Dz. U. poz. 284).
      1. naliczanymi w następujących przypadkach i wysokościach:
      2. za zwłokę w rozpoczęciu świadczenia usług – w wysokości 0,2 % całkowitej wartości brutto umowy, za każdy dzień przekroczenia terminu rozpoczęcia trwania umowy
      3. za zwłokę w usunięciu awarii – w wysokości 0,05 % całkowitej wartości brutto umowy za każdą godzinę opóźnienia licząc od upływu terminów określonych w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia
      4. za każde rozpoczęte 12 godzin (występujące w ciągłości pomiędzy godzinami od 7.00 do 16.00), braku dostępności łącza w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej brutto,
      5. z tytułu rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 10 % całkowitej wartości brutto umowy
   2. Obowiązek zapłaty kar umownych, o których mowa w pkt. 6.1.  umowy nie dotyczy sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nastąpiło z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.
   3. Strony mają prawo dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania uzupełniającego, jeżeli wartość szkody przekroczy wysokość zastrzeżonych kar umownych.
   4. Obowiązek zapłaty kar umownych nastąpi po pisemnym wezwaniu Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
   5. Niezależnie od kar umownych, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług trwająca dłużej niż 12 godzin, Wykonawca dokona Zamawiającemu zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
   6. Wykonawca, w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od daty podpisania umowy, przedstawi harmonogram prac, jakie muszą być wykonane przez Wykonawcę, w celu zapewnienia świadczenia usług. Harmonogram powinien objąć w szczególności następujące przedsięwzięcia:
3. prace instalacyjne, w rozbiciu na lokalizacje, i uruchomienie usług,
4. wykonanie testów akceptacyjnych
5. **Zmiany postanowień umowy**
   1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
   2. Zmiana niniejszej umowy następuje za zgodą obu stron wyrażoną na piśmie w formie aneksu do umowy.
6. **Inne postanowienia umowy**
   1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa a w szczególności przepisy ustawy prawo telekomunikacyjne i kodeksu cywilnego Prawo telekomunikacyjne, oraz Kodeksu cywilnego.
   2. W przypadku, gdy postanowienia Regulaminu świadczenia usług Wykonawcy są sprzeczne z postanowieniami niniejszej umowy, zastosowania mają postanowienia umowy.
   3. Ewentualne spory wynikłe z niniejszej umowy rozstrzygać będzie sąd miejscowo właściwy dla siedziby Zamawiającego.