**Istotne postanowienia umowy**

**§ 1**

Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi stałego dostępu do szerokopasmowego Internetu zgodnie z *opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym* ***załącznik nr 1*** do Umowy oraz *ofertą Wykonawcy stanowiącą* ***załącznik nr 4*** do Umowy.

**§ 2**

Wykonawca rozpocznie świadczenie usługi dostępu do Internetu od **1 sierpnia 2019 r.** i będzie ją świadczył w sposób ciągły do **31 lipca 2020** r., dwadzieścia cztery godziny na dobę.

**§ 3**

1. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi Wykonawca przeprowadzi na własny koszt test sprawności usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie.
2. Zestawione łącze, poddane testowi i spełniające parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie, zostanie przekazane protokołem zdawczo-odbiorczym podpisanym przez przedstawicieli stron bez uwag. *Wzór protokołu zdawczo-odbiorczego określa* ***załącznik nr 2*** do Umowy. Częścią protokołu zdawczo-odbiorczego jest potwierdzenie wykonania testów i wynik tych testów.
3. Podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego przez przedstawicieli Stron bez uwag potwierdza gotowość do świadczenia usługi przez Wykonawcę.

**§ 4**

1. Za wykonanie przedmiotu umowy Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie maksymalne w wysokości: …………....... **zł brutto** (słownie: ………………………..……………… …………………………………………….. złotych brutto), w tym kwota netto: …………….. zł (słownie: ………………………………………. złotych) i podatek VAT w wysokości ………… zł (słownie: …………………………………………… złotych).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 jest ostateczne i obejmuje wszystkie koszty, jakie powstaną w związku z wykonaniem usługi, w szczególności: koszty udostępnienia i instalacji urządzeń, koszty napraw, wymiany i konserwacji urządzeń, części zamiennych, opłaty celne, podatkowe i wszelkie koszty transportu (dojazdy).
3. Wynagrodzenie będzie płatne w miesięcznych ratach z dołu, w wysokości 1/12 przysługującego Wykonawcy wynagrodzenia określonego w ust. 1 z tytułu realizacji przedmiotu umowy, w ciągu 30 dni od daty wpływu do Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz w protokołem wykonania usługi za okres jednego miesiąca podpisanym przez obie Strony. *Wzór protokołu wykonania usługi określa* ***załącznik nr 3***do Umowy.
4. Maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy, o którym mowa w ust. 1 określa **załącznik   
   nr 4** do Umowy – oferta Wykonawcy.
5. Wypełniony protokół wykonania usługi jest przekazywany przez Wykonawcę Zamawiającemu w terminie do 5 dnia miesiąca następującego po miesiącu rozliczeniowym. Zamawiający w terminie 3 dni od dnia otrzymania protokołu, o którym mowa w zadaniu poprzedzającym zobowiązany jest do jego podpisania lub sporządzenia protokołu rozbieżności.
6. Wynagrodzenie za okres rozliczeniowy, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi do danego punktu odbioru usługi zostaje proporcjonalnie pomniejszone o 1/720 (30 dni x 24 godziny) miesięcznego wynagrodzenia przysługującego za dany punkt odbioru usługi, za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi. Czas przerwy w świadczeniu usługi podlega sumowaniu w okresie jednego miesiąca. Przez przerwę rozumie się awarię, usterkę, wadę lub inną nieprawidłowość, nie zawiniona przez Zamawiającego, nie powodującą całkowitego braku dostępu do Internetu lub powodująca brak dostępu do Internetu w punkcie obioru usługi.
7. Zapłata za wykonany przedmiot zamówienia nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy podany na fakturze. Termin zapłaty uważa się za zachowany, jeśli odciążenie rachunku Zamawiającego nastąpi najpóźniej w ostatnim dniu płatności.

**§ 5**

1. Zamawiający zobowiązuje się do zgłoszenia Wykonawcy awarii, usterek, wad lub innych nieprawidłowości w świadczeniu usługi dostępu do Internetu, zwanego dalej „zgłoszeniem”, niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
2. Zgłoszenia będą przyjmowane przez Wykonawcę:
   1. telefonicznie, całodobowo, przez 7 dni w tygodniu, pod numerem: …..…………….
   2. e-mailem całodobowo, pod adresem: [………………@...............................](mailto:sme.dwt@upc.com.pl)

Zgłoszenie telefoniczne zostanie niezwłocznie potwierdzone przez Zamawiającego e‑mailem.

1. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia otrzymania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 i 2 faksem na nr 22 345 37 70 lub droga elektroniczną na adres [zespol.informatykow@ore.edu.pl](mailto:zespol.informatykow@ore.edu.pl).
2. Po otrzymaniu zgłoszenia Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia wykrytej(ych):
   1. Awarii, usterek, wad lub innych nieprawidłowości, nie zawinionych przez Zamawiającego, nie powodujących całkowitego braku dostępu do Internetu **w punkcie odbioru usługi**, w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia,
   2. Awarii, usterek, wad lub innych nieprawidłowości, nie zawinionych przez Zamawiającego, powodujących brak dostępu do Internetu **w punkcie odbioru usługi**, w terminie nie dłuższym niż 10 godzin od zgłoszenia.
3. W przypadku kiedy dostęp do sieci Internet będzie realizowany przez Wykonawcę z wykorzystaniem infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego, Wykonawca – w przypadku wystąpienia awarii – dokona analizy typu i miejsca uszkodzenia i w przypadku, kiedy awaria wystąpi w części traktu należącej do Zamawiającego, Wykonawca niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Zamawiającego. W takim przypadku usunięcie skutków awarii będzie leżało po stronie Zamawiającego.
4. O usunięciu awarii, usterki, wady lub innej nieprawidłowości zgłoszonej przez Zamawiającego Wykonawca powiadomi Zamawiającego faksem na nr 22 345 37 70 lub drogą elektroniczną na adres: [zespol.informatykow@ore.edu.pl](mailto:zespol.informatykow@ore.edu.pl).
5. W razie potrzeby przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych, Wykonawca może, po wcześniejszej pisemnej zgodzie Zamawiającego, zawiesić usługę dostępu do Internetu wyłącznie w godzinach 24.00 – 7.00.
6. W przypadku zawieszenia usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 7, nie będą naliczanie kary umowne.
7. Do podpisywania protokołów odbioru oraz dokonywania zgłoszeń w zakresie realizacji niniejszej Umowy ze strony Zamawiającego upoważnieni są Katarzyna Moczulska i Piotr Chilmon.

**§ 6**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowna w wysokości 10 % wartości brutto przedmiotu umowy, o którym mowa w § 4 ust. 1.
2. W przypadku zwłoki w realizacji zobowiązań objętych umową przekraczającej terminy określone w:
   1. § 5 ust. 4 litera a), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowna w wysokości 0,5 % wartości netto przedmiotu umowy określonej w § 4 ust. 1, za każdy dzień zwłoki.
   2. § 5 ust. 4 litera b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowna w wysokości 1/30 wartości netto przedmiotu umowy określonej w § 4 ust. 1, za każde rozpoczęte kolejne 10 godzin.
3. Jeżeli awaria, usterka, wada lub inna nieprawidłowość nie zawiniona przez Zamawiającego nastąpiła ponownie w ciągu 12 godzin od jej usunięcia to przyjmuje się że przerwa w świadczeniu usługi trwa nieprzerwanie od chwili pierwszego zgłoszenia poprzez czasowe uaktywnienie usługi, kolejną awarię do czasu całkowitego jej usunięcia. Okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym skutkują konsekwencjami określonymi w ust. 2, z zastrzeżeniem wymogów co do długości przerw i czasu naprawy.
4. W przypadku zwłoki w rozpoczęciu świadczenia usługi, Zamawiający może żądać za każdy dzień zwłoki zapłaty kary umownej w wysokości 500 zł.
5. Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości lub części z powodu niedotrzymania przez Wykonawcę istotnych warunków umowy.
6. Zamawiający może odstąpić od Umowy bez wyznaczania dodatkowego terminu jeżeli protokół zdawczo-odbiorczy o którym mowa w § 3 ust. 2 i 3 nie zostanie podpisany do siódmego dnia kalendarzowego miesiąca od którego świadczona ma być usługa.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z winy Wykonawcy, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 10 % wartości netto przedmiotu umowy określonej w § 4 ust. 1.
8. Odstąpienie od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
9. W przypadku zwłoki w realizacji zobowiązań Wykonawcy przekraczającej 10 dni, Zamawiający może odstąpić od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy z konsekwencjami określonymi w ust. 7.
10. Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego ponad wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.
11. Dopuszcza się potrącenie kar umownych z faktur VAT Wykonawcy, na co on wyraża zgodę.
12. Kary umowne wynikające z niniejszej umowy podlegają sumowaniu.

**§ 7**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy – Prawo telekomunikacyjne, ustawy – Prawo zamówień publicznych,
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia dotyczące niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. Zmiany Umowy w stosunku do treści oferty są dopuszczalne w zakresie:

a. zmian w proporcjach przepustowości łącza,

b. dodania nowej, brzegowej sieci IP,

c. zmiany punktu świadczenia usługi lub trasy,

d. zmiany terminu uruchomienia usługi z przyczyn obiektywnych, za zgodą obu stron.

1. Przeniesienie praw i obowiązków z niniejszej umowy wymaga zgody Zamawiającego.
2. Umowa zostaje zawarta i obowiązuje z chwila podpisania jej przez obie Strony.
3. Wszelkie spory wynikłe na tle niniejszej umowy rozstrzygać będzie Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy oraz trzy dla Zamawiającego.

*Załącznikami do niniejszej umowy są:*

*- Załącznik nr 1 Opis przedmiotu zamówienia;*

*- Załącznik nr 2 Protokół zdawczo-odbiorczy rozpoczęcia świadczenia usługi;*

*- Załącznik nr 3 Protokół odbioru usługi za okres od ………. do ………..*

*- Załącznik nr 4 Oferta Wykonawcy;*

**ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**

**Załącznik nr 1 do umowy**

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie usługi dostępu do szerokopasmowego symetrycznego Internetu” w dwóch obiektach Zamawiającego w Warszawie: przy Al. Ujazdowskich 28 oraz ul. Polna 46a.

Wykonawca zagwarantuje:

1. doprowadzenie światłowodowego łącza internetowego do wskazanego pomieszczenia w każdym z obiektów;
2. nadzór i monitoring w systemie 7/24/365 oraz dostęp telefoniczny i za pomocą poczty elektronicznej do Biura Obsługi Klienta;
3. możliwość zgłaszania awarii i nieprawidłowości w działaniu usług telefonicznie oraz pocztą elektroniczną w systemie 7/24/365;
4. dostępność usługi na poziomie nie mniejszym niż 97% miesięcznie. W przypadku stwierdzenia obniżenia dostępności łącza internetowego poniżej wymaganego parametru dostępności w skali miesiąca rozliczeniowego Wykonawca udzieli Zamawiającemu bonifikaty;
5. średnie opóźnienie nieprzekraczające wartości 50 ms (miesięcznie);
6. stratę pakietów nieprzekraczającą wartości 0,5% (miesięcznie);
7. czas reakcji na awarię nieprzekraczający 2 godzin w godzinach pracy, tj. 8:15–16:15 w dzień roboczy;
8. czas usunięcia awarii:
   1. Awarii, usterek, wad lub innych nieprawidłowości, nie zawinionych przez Zamawiającego, nie powodujących całkowitego braku dostępu do Internetu **w punkcie odbioru usługi**, w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia,
   2. Awarii, usterek, wad lub innych nieprawidłowości, nie zawinionych przez Zamawiającego, powodujących brak dostępu do Internetu **w punkcie odbioru usługi**, w terminie nie dłuższym niż 10 godzin od zgłoszenia.
9. możliwość monitorowania łącza przez protokół SNMP w zakresie co najmniej wielkości ruchu wejściowego i wyjściowego generowanego na łączu albo zapewni Zamawiającemu statystykę ruchu sieciowego za wybrany okres;
10. dostęp do (miesięcznych, kwartalnych) statystyk wykorzystania usługi;
11. minimalne parametry techniczne:

- gwarantowana prędkość:

Al. Ujazdowskie 28, 00-478 Warszawa – 100/100 Mb/s,

ul. Polna 46a, 00-644 Warszawa – 50/50 Mb/s,

- dostępne zewnętrzne adresy IP dla każdego łącza:

Al. Ujazdowskie 28, 00-478 Warszawa – 16,

ul. Polna 46a, 00-644 Warszawa – 8.

**Załącznik nr 2 do umowy**

# PROTOKÓŁ ZDAWCZO – ODBIORCZY ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUGI W PUNKCIE ODBIORU .........................................

Miejsce dokonania odbioru:

……………………………………………………

Data dokonania odbioru:

……………………………………………………

Ze strony Wykonawcy:

…………………………………………………..

(nazwa i adres)

…………………………………………………..

(imię i nazwisko osoby upoważnionej)

Ze strony Zamawiającego:

…………………………………………………..

(nazwa i adres)

Komisja w składzie:

1………………………………………………… 4............................................

2………………………………………………… 5............................................

3…………………………………………………

Przedmiotem dostawy/usługi i odbioru w ramach Umowy nr …….. z dnia ………. jest:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa przedmiotu dostawy/usługi | Jednostka miary | Ilość | Nr seryjny | Wartość | Dokumentacja techniczna/instrukcja obsługi/świadectwo jakości | Uwagi |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Potwierdzenie kompletności dostawy/usługi:**

* Tak\*
* Nie\* – zastrzeżenia …………………………………………….

**Potwierdzenie zgodności jakości przyjmowanej dostawy/usługi z parametrami/funkcjonalnością zaoferowaną w ofercie:**

* Zgodne\*
* Niezgodne\* – zastrzeżenia ……………………………………..

**Świadczenia dodatkowe (jeśli były przewidziane w umowie):**

* Wykonane zgodnie z umową\*
* Nie wykonane zgodnie z umową\* – zastrzeżenia………………

**Końcowy wynik odbioru**:

* Pozytywny\*
* Negatywny\* – zastrzeżenia ……………………………………..

Podpisy

1…………………………………………..

2…………………………………………..

3…………………………………………..

4................................................................. ……………………………

(Członkowie komisji Zamawiającego) (Przedstawiciel Wykonawcy)

\* niepotrzebne skreślić.

**Załącznik nr 3 do umowy**

# PROTOKÓŁ ODBIORU USLUGI

# ZA OKRES OD............................. DO ..............................

**DLA PUNKTU ODBIORU USŁUGI.....................................**

Miejsce dokonania odbioru:

……………………………………………………

Data dokonania odbioru:

……………………………………………………

Ze strony Wykonawcy:

…………………………………………………..

*(nazwa i adres)*

…………………………………………………..

*(imię i nazwisko osoby upoważnionej)*

Ze strony Zamawiającego:

…………………………………………………..

*(nazwa i adres)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj** | **Ilość godzin** | **Potwierdzenie Wykonawcy** | **Potwierdzenie Zamawiającego** | **Uwagi, załączniki, itp.** |
| 1. | Przewidywany czas trwania usługi (w godzinach) |  |  |  |  |
| 2. | Rzeczywisty czas świadczenia usługi  (w godzinach\*) |  |  |  |  |
| 3. | Rzeczywisty czas trwania awarii powodującej całko-wity brak połączeń (w godzinach\*) |  |  |  |  |
| 4. | Rzeczywisty czas trwania prac konserwacyjnych łącza (w godzinach\*) |  |  |  |  |

***\* - za każdą rozpoczętą godzinę zegarową***

Uwagi dotyczące przerw (z podaniem dat wystąpienia awarii):

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Końcowy wynik odbioru:

* Pozytywny\*
* Negatywny\* – zastrzeżenia ……………………………………..

Podpisy

1…………………………………………..

2…………………………………………..

3…………………………………………..

4................................................................. ……………………………

(Członkowie komisji Zamawiającego) (Przedstawiciel Wykonawcy)