

Umowa nr

W dniu w Lublinie pomiędzy:

1. Gminą Lublin z siedzibą w Lublinie przy Pl. Łokietka 1 20-109 Lublin, NIP....., Regon..... zwaną dalej Zamawiającym, reprezentowaną przez:

1.

2.

2. a.....

zwaną dalej Wykonawcą

w wyniku przeprowadzenia przez Zamawiającego postępowania, w którym oferta Wykonawcy uznana została za najkorzystniejszą, zawarta została umowa o treści. następującej:

§1 Definicje

1. Globalna niedostępność – stan niedostępności usługi polegający na braku możliwości realizowania połączeń głosowych przychodzących lub wychodzących, transmisji faksymilograficznej (dla urządzeń faksowych grupy 3) oraz transmisji 64kb/s w każdym kanale typu B, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Wykonawcy. Dotyczy to w szczególności niedostępności więcej niż jednego traktu ISDN PRA (w przypadku połączeń głosowych) opisanego w załączniku nr 1 do Umowy oraz niedostępności na minimum jednym „sprawnym” (dla połączeń głosowych) kanale typu B transmisji faksymilograficznej (faksu grupy 3) lub transmisji danych z predkością 64kb/s– brak lub poważne straty w tych transmisjach będą traktowane jako globalna niedostępność.
2. Częściowa niedostępność - stan częściowej niedostępności usługi leżący po stronie Wykonawcy w szczególności polegający na:
 - a) obniżeniu jakości połączeń do poziomu uniemożliwiającego ich realizację wraz z transmisją faksów i danych
 - b) braku możliwości dodzwaniania się do określonych grup numeracyjnych w przypadku gdy połączenia te możliwe są z sieci innych operatorów.Dotyczy to również niedostępności jednego traktu PRA opisanego w załączniku nr 1 do Umowy.

§2 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy są **usługi telekomunikacyjne - realizowanie połączeń z abonentami publicznej sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem numeracji 814661000 - 814666999 dla Urzędu i jednostek organizacyjnych Miasta Lublin z gwarancją dostępności i jakości.**
2. Zakres obejmuje przyłączenie wewnętrznej sieci teleinformatycznej Zamawiającego do sieci publicznej z wykorzystaniem numeracji od **814661000 do 814666999** i realizowanie połączeń ze wszystkimi abonentami sieci publicznej - wszystkich operatorów niezależnie od kraju pochodzenia operatora i sposobu świadczenia usług.
3. Szczegółowe warunki świadczenia usługi opisane są w załączniku nr 1 do niniejszej umowy.

§3

Gwarancje, serwis i kary umowne

1. Wykonawca gwarantuje dostępność usługi na poziomie nie gorszym niż 99,7% w skali miesiąca. Usługę uznaje się za niedostępną w przypadku, gdy z przyczyny leżącej po stronie Wykonawcy nastąpi przerwa w świadczeniu usługi lub gdy Wykonawca nie będzie w stanie zapewnić parametrów usługi na poziomie jakości wynikającym z załącznika nr 1 do umowy umożliwiającym realizowanie połączeń lub gdy Wykonawca nie rozpocznie świadczenia usługi w terminie.
2. Wykonawca gwarantuje całodobowe wsparcie techniczne w zakresie zgłaszania awarii, problemów, usterek oraz konsultacji technicznych, dotyczących świadczenia usługi oraz funkcjonowania traktów cyfrowych pod numerem telefonu:..... oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: oraz gwarantuje, w ramach czasu pracy Urzędu, wsparcie techniczne w zakresie zgłaszania awarii, problemów, usterek oraz konsultacji technicznych za pośrednictwem dedykowanego konsultanta..... pod numerem telefonu..... Wykonawca zobowiązuje się także do każdorazowego potwierdzania przyjęcia zgłoszenia przekazując je na konto poczty elektronicznej Zamawiającego, z zawarciem skróconego opisu treści zgłoszenia, daty przyjęcia zgłoszenia oraz nadania numeru zgłoszenia.
3. Wszelkie planowane przez Wykonawcę działania, których skutkiem będzie globalna niedostępność usługi, muszą być zgłoszone najpóźniej na jeden dzień roboczy wcześniej. W przypadku braku takiego zgłoszenia przerwa w świadczeniu usługi traktowana będzie jako stan niedostępności usługi opisany w ust. 1. Sumaryczny czas planowanych przerw nie może przekroczyć dwóch godzin miesięcznie.
4. Połączenia muszą być realizowane z abonentami wszystkich operatorów świadczących usługi telekomunikacyjne, obejmuje to również abonentów operatorów, którzy nie istnieją w dniu zawarcia umowy, ale rozpoczną świadczenie usług telekomunikacyjnych w trakcie jej obowiązywania.
5. W przypadku **globalnej niedostępności** opisanej w definicji §1 ust.1, określonej zapisami w ust. 1, ust. 3, ust. 4 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w wysokości 20 złotych – za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
6. W przypadku **częściowej niedostępności** opisanej w definicji §1 ust.2 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne zgodnie z trybem postępowania reklamacyjnego opisanego w § 8.
7. W przypadku gdy Zamawiający nie będzie miał żadnej możliwości zgłoszenia usterki lub awarii z winy Wykonawcy lub nie uzyska od Wykonawcy potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w terminie do 8 godzin od chwili nadania zgłoszenia z wyłączeniem czasu ustawowo wolnego od pracy – Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1.500 zł (jeden tysiąc pięćset zł) za każde nieobsłużone zgłoszenie.
8. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca, zapłaci on Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 000 zł (dziesięć tysięcy złotych).
9. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Zamawiający, zapłaci on Wykonawcy karę umowną w wysokości 10 000 zł (dziesięć tysięcy złotych).
10. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego kary umowne na zasadach ogólnych.
11. W przypadku naruszenia zapisów umowy ze szczególnym uwzględnieniem §3 ust 4 i §8 umowy oraz zał. nr 1 do umowy Stronom przysługuje prawo odstąpienia od umowy po

uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń z zastrzeżonym terminem nie krótszym niż 5 dni.

12. Strony mogą odstąpić od umowy w terminie 45 dni liczonym od bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust. 11.
13. Odstąpienie od umowy będzie wywierało skutek pomiędzy Stronami umowy z momentem doręczenia drugiej stronie oświadczenia o odstąpieniu i będzie wywierało skutek na przyszłość, przy zachowaniu w pełni przez Zamawiającego wszystkich uprawnień, które Zamawiający nabył przed datą złożenia oświadczenia o odstąpieniu, w tym w szczególności uprawnień z rękojmi, kar umownych i odszkodowania oraz prawa do numeracji.

§4

Wynagrodzenie Wykonawcy

1. Zamawiający zapłaci Wykonawcy za każdy miesiąc kalendarzowy obowiązywania umowy opłatę miesięczną obliczoną jako sumę (powiększoną o należny podatek VAT); opłaty abonamentowej i iloczynu rzeczywistego łącznego czasu wszystkich („wychodzących”) połączeń telefonicznych przemnożonego przez wartości poszczególnych stawek (cen jednostkowych) za 1 minutę połączenia odpowiednio dla danej grupy, które zostały określone w załączniku nr 2 do umowy. W przypadku połączeń do sieci inteligentnych oraz infolinii, koszt połączenia obliczany będzie jako suma, opłaty inicjacyjnej oraz opłaty za jedną minutę połączenia, podany z dokładnością do jednej minuty, według cen jednostkowych (stawek) określonych w załączniku nr 2a do umowy. W przypadku połączeń nieujętych w załącznikach 2 i 2a ich koszt oraz sposób naliczania opłat powinny być zgodne z aktualnie obowiązującym cennikiem Wykonawcy dla klientów biznesowych, dostępnym za pośrednictwem strony internetowej Wykonawcy.
2. Dodatkowo wraz z pierwszą opłatą miesięczną Zamawiający zapłaci Wykonawcy opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w załączniku nr 2, powiększonej o należny podatek VAT.
3. Opłata abonamentowa miesięczna za niepełny miesiąc obowiązywania umowy obliczana będzie jako iloczyn liczby dni w miesiącu, przez które umowa obowiązuje i jednej trzydziestej kwoty opłaty abonamentowej określonej w załączniku nr 2 do umowy
4. Należności określone w ust. od 1 do 3 Zamawiający zobowiązuje się zapłacić w terminie 21 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury.
5. Faktura musi zawierać wszystkie składniki określone w ust. od 1 do 3 i obejmować jeden miesiąc kalendarzowy.
6. Naliczone za dany miesiąc kary umowne Zamawiający automatycznie potrąci z należnej Wykonawcy opłaty, wynikającej z dowolnej faktury VAT lub wystawi Wykonawcy notę obciążeniową lub rozliczenie nastąpi w innej formie uzgodnionej przez Strony.
7. Maksymalna wartość zamówienia w okresie obowiązywania umowy nie może przekroczyć kwoty (słownie:)
8. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy w poszczególnych latach kalendarzowych jej obowiązywania nie może przekroczyć środków budżetowych przewidzianych w budżecie miasta na te lata.
9. Z tytułu realizacji zamówienia Wykonawca oświadcza, iż wyśle/nie wyśle* ustrukturyzowane faktury elektroniczne w sposób, o którym mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 9 listopada 2018r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U z 2018 r. poz.2191) z uwzględnieniem właściwego numeru GLN 5907653870019 Zamawiającego.

*- niepotrzebne skreślić

§5 Terminy

1. Świadczenie usługi telekomunikacyjnej będzie realizowane od dnia 01.01.2020 roku do 31.12.2021 roku
2. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem 45-dniowego terminu wypowiedzenia.

§6 Wykonanie przedmiotu umowy

1. Zamawiający upoważnia Wykonawcę i zobowiązuje go do wystąpienia w imieniu Zamawiającego do Globitel Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi ul: Al. Piłsudskiego 12, z żądaniem przeniesienia z dniem 31.12.2019r. numeracji w zakresie od 814661000 do 814666999 do sieci Wykonawcy, zgodnie ze wzorem upoważnienia (załącznik nr 4 do umowy).
2. W przypadku wykonywania przedmiotu umowy przy pomocy podwykonawców, Wykonawca ponosi odpowiedzialność wobec Zamawiającego za wszystkie działania lub zaniechania podwykonawców, jak za własne oraz ponosi pełną odpowiedzialność za jakość i terminowość prac, które wykonuje przy pomocy podwykonawców.

§7 Zmiany umowy

Zmiana postanowień zawartej umowy może nastąpić wyłącznie za zgodą obu Stron wyrażoną w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.

§8 Reklamacje

1. Umowa stanowi kontrakt SLA z gwarancją jakości (ang. service level agreement) i spory dotyczące jakości i przerw w świadczeniu usług reguluje §3 Umowy.
2. Gwarancja jakości nie ogranicza dodatkowo Zamawiającemu prawa do składania reklamacji w trybie i na zasadach określonych w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnych z dnia 24 lutego 2014 r. (Dz. U. z 2014r. poz 284)
3. Zamawiającemu przysługuje prawo do składania reklamacji w następujących przypadkach:
 - 1) nieprawidłowego realizowania usług telekomunikacyjnych, polegającym na: braku zapewnienia przez Wykonawcę możliwości wykonywania połączeń do wszystkich użytkowników sieci telekomunikacyjnej oraz na braku zapewnienia odpowiednich parametrów usługi na poziomie jakości wynikającym z załącznika nr 1 do umowy,
 - 2) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

§9 Przepisy dotyczące zatrudnienia

1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca oraz Podwykonawca zatrudniali na podstawie umów o pracę osoby wykonujące czynności polegające na instalacji urządzeń niezbędnych do

świadczenia usługi, konfiguracji urządzeń niezbędnych do świadczenia usługi oraz wykonywaniu obsługi eksploatacyjnej urządzeń (serwis) wraz z dokonywaniem bieżących dostaw i wymian materiałów eksploatacyjnych przez cały okres realizacji przedmiotu umowy jeżeli wykonywanie tych czynności polega na wykonywaniu pracy w rozumieniu przepisów kodeksu pracy.

2. Zatrudnienie, o którym mowa w ust. 1 powinno trwać przez okres niezbędny do wykonania wskazanych czynności - cały okres realizacji zamówienia. W przypadku rozwiązania stosunku pracy przed zakończeniem tego okresu, Wykonawca lub Podwykonawca niezwłocznie zatrudni na to miejsce inną osobę z zastrzeżeniem ust. 8.

3. Wykonawca w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia niniejszej umowy, przekaze Zamawiającemu oświadczenie o spełnieniu wymogu, o którym mowa w ust. 1 ze wskazaniem ilu pracowników zatrudnionych na umowę o pracę wykonuje czynności określone w ust. 1.

4. Zamawiający zastrzega sobie możliwość kontroli zatrudnienia pracowników wykonujących czynności określone w ust.1 przez cały okres realizacji wykonywanych przez nich czynności. W tym celu Wykonawca, na każde żądanie Zamawiającego, w terminie 5 dni roboczych, zobowiązuje się przedłożyć kopie zanonimizowanych umów o pracę zawartych przez Wykonawcę lub Podwykonawcę z pracownikami.

5. Zamawiający może żądać od Wykonawcy pisemnych wyjaśnień co do sposobu i stanu zatrudnienia osób, o których mowa w ust. 1.

6. Nieprzedłożenie przez Wykonawcę dokumentów, o których mowa w ust. 3 oraz 4 w terminie tam wskazanym, będzie traktowane jako niewypełnienie obowiązku zatrudnienia pracowników na umowę o pracę oraz będzie skutkować naliczeniem kary umownej w wysokości 2 000 zł lub odstąpieniem, w terminie 45 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie, od umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy i naliczeniem kary umownej w wysokości określonej w § 3 ust. 8.

7. W przypadku zwłoki Wykonawcy w realizacji obowiązku, o którym mowa w ust.3 oraz ust.4, Zamawiający jest uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 300 zł za każdy dzień zwłoki.

8. W przypadku konieczności zmiany pracowników zatrudnionych na umowę o pracę wykonujących czynności określone w ust.1, Wykonawca każdorazowo przekazuje Zamawiający w terminie 5 dni roboczych, nowe oświadczenie, o którym mowa w ust. 3.

9. Wymóg zatrudnienia na umowę o pracę, o którym mowa w ust. 1 nie dotyczy osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą w zakresie w jakim będą wykonywać osobiście czynności, o których mowa w ust.1

§10

Przetwarzanie danych osobowych

1. W zakresie ochrony i przetwarzania danych osobowych strony zobowiązują się do przestrzegania i realizacji celów określonych Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (Dz.U.U-E.L z 2016 r. Nr 119).

2. Wszelkie informacje uzyskane przez Strony w czasie realizacji umowy, które nie stanowią informacji podlegającej upublicznieniu, winny być traktowane jako poufne i nie powinny być udostępnianie bez wyraźnej zgody strony, której te informacje dotyczą.

3. Jeżeli w związku z wykonaniem Umowy niezbędne będzie powierzenie przetwarzania danych osobowych, Strona, która będzie przetwarzała dane osobowe, jest zobowiązana uwzględnić wymogi określone w obowiązujących przepisach, w szczególności w ustawie z

dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1000) oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (Dz.U.UE.L z 2016 r. Nr 119).

§11

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa m.in. Prawa Telekomunikacyjnego, Kodeksu Cywilnego
2. Spory mogące wyniknąć w związku z wykonywaniem przedmiotu niniejszej umowy rozstrzygał będzie sąd właściwy ze względu na siedzibę Zamawiającego.
3. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.
4. Osoby odpowiedzialne za realizację usługi:
ze strony Zamawiającego
ze strony Wykonawcy
5. Zmiana osób odpowiedzialnych za realizację umowy wymaga formy pisemnej i nie skutkuje aneksem do Umowy.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

KONTRASYGNA TA SKARBNIKA

Załączniki do umowy:

1. Szczegółowe wymagania i warunki techniczne. (Załącznik nr 1 do umowy)
2. Wycena (Załącznik nr 2 i 2a do umowy)
3. Wykaz stref (Załącznik nr 3 do umowy)
4. Wzór upoważnienia do przeniesienia numeracji. (Załącznik nr 4 do umowy)
5. Wzór wykonania pomiarów (wstępnych i okresowych) traktów PRA na węźle Wykonawcy (załącznik nr 5 do umowy)