**Umowa nr \_\_\_/2024**

o świadczenie usług telekomunikacyjnych

zawarta w Poznaniu w dniu \_\_\_ .\_\_\_.2024 roku pomiędzy:

**Wielkopolska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości Sp. z o. o.** ul. Piekary 19, 61-823, REGON 634512019, NIP 7781411344, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000174198; zwanym w dalszej treści **Zamawiającym;**

*reprezentowanym przez:*

1. Krzysztof Urbaniak – Prezes Zarządu

a

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,

ul. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_-\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_, REGON \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, NIP \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pod numerem KRS \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, zwanym w dalszej treści **Wykonawcą;**

*reprezentowaną przez :*

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**§ 1**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz telefonii stacjonarnej oraz usług dostępu do sieci Internet dla Wielkopolskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w Poznaniu przy ul. Piekary 19.
2. Usługi telekomunikacyjne objęte niniejszą umową, zwane dalej Usługami obejmują usługę transmisji głosu na czas trwania niniejszej Umowy.
3. Strony dla usług telekomunikacyjnych głosowych określają parametry techniczne usług na:

- łącze ISDN PRA 30B+D

- prezentacja numeru własnym DDI

- blokada połączeń z numerami zaczynającymi się na 0 700…

- możliwość wychodzenia wieloma połączeniami prezentującymi się jak numer główny

- naliczanie sekundowe

- brak opłaty za niezrealizowane połączenia

- brak opłaty za rozpoczęcie połączeń

- połączenia lokalne

- połączenia międzystrefowe

- połączenia do sieci komórkowych

- połączenia międzynarodowe

- zapewnienie transmisji dla faksu

- automatyczne serwisy informacyjne, linie informacyjne, infolinie 0-800, 0-801, 0-804

- połączenia bezpłatne do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone tj. 112, 999, 998, 997, 992, 993, 991, 986, 985, 984

- bezpłatną całodobową możliwość telefonicznej obsługi klientów,

- sporządzanie i dostarczanie Zamawiającemu szczegółowych wykazów realizowanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych w formie bilingu za dany okres rozliczeniowy lub udostępnienie wykazu bieżących i archiwalnych połączeń poprzez strony www,

- bezpłatne, okresowe przeglądy stanu technicznego pracy dostarczanych łączy oraz sprawdzanie parametrów łączy poprzez ich pomiary i usuwanie usterek.

1. Strony dla usług telekomunikacyjnych internetowych określają następujące parametry:

- gwarantowana przepustowość **1/1 Gb/s**

- minimum 1 stały publiczny adres IP dla lokalizacji

- symetryczne łącze internetowe (technologia światłowodowa)

- SLA na poziomie 99,90%

1. Oprócz zasad i warunków określonych w niniejszej umowie i standardowych załącznikach, Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w sposób określony w Zaproszeniu do Złożenia propozycji cenowej z dnia \_\_.\_\_.2024 roku, które stanowi integralną część niniejszej umowy (Zapytanie Ofertowe WARP-\_\_/Z/2024 z dnia \_\_.\_\_.2024r.) – zał. nr 2.
2. Oferta Wykonawcy z dnia \_\_.\_\_.2024 roku stanowi integralną część niniejszej umowy - zał. nr 1 – i dotyczy okresu na jaki została zawarta umowa, tj. na czas określony wskazany w § 6 ust. 1 umowy.
3. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych jest dostępny na stronie internetowej usługi świadczonej przez Wykonawcę pod adresem www.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Na świadczone przez Operatora usługi nie obowiązują różne pakiety taryfowe.
5. Operator nie przewiduje dodatkowych opcji usług w zakresie usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy.
6. Wykonawca w ramach niniejszej Umowy nie oferuje możliwości korzystania z warunków promocyjnych.

**§ 2**

**Oświadczenia Zamawiającego**

1. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych i oświadcza, że akceptuje treść Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych Wykonawcy.
2. Postanowienia umowy mają pierwszeństwo przed postawieniami Regulaminu.

**§ 3**

**Obowiązki Wykonawcy**

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Usługi na zasadach określonych w niniejszej Umowie oraz w Regulaminie właściwym dla każdej z usług świadczonych na podstawie niniejszej umowy.

**§ 4**

**Obowiązki Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązuje się do korzystania z każdej z usług w sposób określony w niniejszej Umowie oraz w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Zamawiający zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z formularzem ofertowym.
2. Zamawiający zobowiązuje się do nienaruszania przepisów prawa polskiego   
   i prawa międzynarodowego.

**§ 5**

**Termin rozpoczęcia świadczenia usługi**

Strony ustalają termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na dzień aktywacji konta Zamawiającego tj. 02 stycznia 2025 roku.

**§ 6**

**Okres obowiązywania Umowy**

1. Umowa została zawarta na czas określony od dnia 02 stycznia 2025 roku do dnia 31 grudnia 2026 roku.
2. Każda ze stron może wypowiedzieć umowę za 30-dniowym okresem wypowiedzenia z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 umowy.
3. Strony mogą dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego zastrzeżone kary umowne.

**§ 7**

**Okres rozliczeniowy**

Okresem rozliczeniowym w ramach niniejszej umowy jest miesiąc kalendarzowy

**§ 8**

**Wynagrodzenie i warunki płatności**

1. Zamawiający po zakończeniu miesiąca kalendarzowego zapłaci Wykonawcy należność za wykonanie przedmiotu umowy przelewem na konto Wykonawcy podane na fakturze w ciągu 21 dni od dnia dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.
2. Strony zgodnie oświadczają, że w okresie na jaki została zawarta umowa, tj. na czas określony wskazany w § 6 ust. 1 umowy, należność za każdy miesiąc kalendarzowy zostanie obliczona wg propozycji cenowej złożonej w dniu \_\_.\_\_.2024 roku stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszej Umowy tj:

- Abonament miesięczny za wszystkie linie telefoniczne – \_\_\_\_\_ zł netto / \_\_\_\_\_ zł brutto

- Opłata za połączenia do sieci lokalnych i strefowych – \_\_\_ zł/min netto / \_\_\_ zł/min brutto

- Opłata za połączenia międzystrefowe – \_\_\_\_ zł/min netto / \_\_\_ zł/min brutto

- Opłata za połączenia do sieci komórkowych – \_\_\_\_ zł/min netto / \_\_\_ zł/min brutto

- Abonament miesięczny usługi internetowe 1/1 Gb/s w technologii światłowodowej – \_\_\_\_ zł netto / \_\_\_\_ zł brutto

- Jednorazowa opłata aktywacyjna – \_\_\_\_ zł netto / \_\_\_\_ zł brutto

1. W przypadku opóźnienia w terminie płatności Wykonawca nalicza Zamawiającemu odsetki ustawowe za opóźnienie w zapłacie za każdy dzień opóźnienia.

**§ 9**

**Połączenia z numerami alarmowymi**

1. Wykonawca zobowiązuje się zapewniać połączenia z numerami alarmowymi pod warunkiem wprowadzenia wszystkich danych teleadresowych przez Zamawiającego do jego profilu konta.
2. Wykonawca nie wprowadza innych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych

**§ 10**

**Informacje dotyczące funkcjonalności usług**

1. Wykonawca gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
2. Wykonawca nie umożliwia, w ramach niniejszej umowy, dostępu do usług o podwyższonej opłacie np. usług typu audiotele.
3. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług, Wykonawca przewiduje zablokowanie usług wychodzących.
4. Wykonawca nie wprowadza ograniczeń w korzystaniu przez Zamawiającego z udostępnionych mu urządzeń końcowych.
5. Wykonawca zapewni prezentację numerów wychodzących i przychodzących w obrębie własnej sieci oraz do punktu styku sieci z innymi operatorami.

**§11**

**Informacje dotyczące jakości usług**

Wykonawca świadczy usługi w ramach niniejszej umowy zgodnie ze standardami określonymi przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

**§ 12**

**Odpowiedzialność Wykonawca**

1. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu w wyniku niezachowania należytej staranności.
2. W pozostałym zakresie znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego   
   o odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie zobowiązania w zakresie określonym w Prawie telekomunikacyjnym.

**§ 13**

**Awarie**

W przypadku wystąpienia awarii Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia awarii i przywrócenia pełnej funkcjonalności najpóźniej w ciągu 12 godzin od chwili otrzymania zgłoszenia. Czas reakcji na awarię wynosi maksymalnie 2 godziny. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia wszelkich awarii leżących po jego stronie w ciągu 12 godzin.

Zamawiający zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Wykonawcy dostęp do urządzenia znajdującego się w lokalu Zamawiającego w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia awarii.

Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych Zamawiającemu przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin Zamawiający może żądać zwrotu 1/30 opłaty abonamentowej.

Z tytułu niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Zamawiającemu odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.

Do okresu, za który Zamawiającemu przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.

Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Zamawiającego w trybie określonym w § 15 niniejszej umowy.

**§14**

**Reklamacja**

Reklamacje mogą być składane z tytułu:

1) niedotrzymania z winy \_\_\_\_\_ wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,

2) niedotrzymania z winy \_\_\_\_\_\_\_\_\_ określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług,

3) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,

4) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

**§ 15**

**Procedura reklamacyjna**

1. Zamawiający może złożyć reklamację w sprawach wskazanych w § 14 niniejszej Umowy pisemnie   
   na adres siedziby Wykonawcy z dopiskiem „Reklamacja”.
2. Reklamacja powinna określać:

a) imię i nazwisko lub nazwę Zamawiającego wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;

e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;

g) podpis Zamawiającego.

1. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Wykonawca rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Złożenie reklamacji zawiesza obowiązek zapłaty należności wynikającej z rachunku do czasu rozpatrzenia reklamacji dotyczącej opłat.
3. Wykonawca jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej i udzielenia odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
4. W przypadku uwzględnienia reklamacji Wykonawca wypłaci odszkodowanie na rzecz Zamawiającego, na wskazany przez niego rachunek bankowy w terminie 30 dni od daty uwzględnienia reklamacji przez Wykonawcę.
5. Zamawiający ma prawo:

a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Wykonawcy na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub

b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

1. Zamawiający wyraża zgodę na potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz na udzielenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej dostarczonej na adres poczty elektronicznej Zamawiającego wskazany w systemie Wykonawcy.

**§ 16**

**Usługi serwisowe**

W celu skorzystania z usługi serwisowej lub uzyskania informacji o kosztach usług serwisowych należy skontaktować się z Wykonawcą wykorzystując jeden z następujących sposobów:

1) nr telefonu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej Wykonawcy [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:pomoc@enteroperator.pl)

**§ 17**

**Zasady umieszczenia danych abonenta w spisie abonentów**

Dane osobowe posiadane przez Wykonawcę zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, zwanym dalej „spisem”, wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej,   
a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych Wykonawcy powinny być ograniczone do:

1) numeru Zamawiającego lub znaku identyfikującego Zamawiającego;

2) nazwy Zamawiającego;

3) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu siedziby, przy której znajduje się zakończenie sieci Zamawiającego.

**§ 18**

**Informowanie o zagrożeniach**

Wykonawca przewiduje następujące sposoby przekazywania Zamawiającemu informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych:

1) na konto online Zamawiającego,

2) na adres poczty elektronicznej Zamawiającego.

**§ 19**

**Polubowne rozwiązywanie sporów**

W celu rozwiązywania sporów wynikłych z niniejszej umowy pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym bez potrzeby kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego Wykonawca umożliwia polubowne rozwiązywanie sporów poprzez procedurę reklamacyjną lub bezpośredni kontakt telefoniczny z Wykonawcą w celu wyjaśnienia spornych kwestii.

**§ 20**

**Rozliczenie Stron po rozwiązaniu umowy**

Po zakończeniu niniejszej umowy Zamawiający zobowiązuje się do zwrotu wszystkich urządzeń, które otrzymał od Wykonawcy przy zawarciu i w trakcie trwania umowy.

**§ 21**

**Zmiana umowy**

Wszelkie zmiany, uzupełnienie i wypowiedzenie niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

**§ 22**

**Postanowienia Końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy oraz Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Zamawiający zobowiązuje się zawiadamiać Wykonawcę o zmianie siedziby, statusu prawnego, nazwy niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od daty dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną oraz zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.
3. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest każdorazowo sąd właściwy dla siedziby pozwanego według przepisów o właściwości ogólnej z wyłączeniem przepisów o właściwości przemiennej.
4. Niniejszą umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron, odczytano, a następnie podpisano.
5. Osobą do kontaktu ze strony Abonenta jest Maciej Maćkowiak, e-mail: [maciej.mackowiak@warp.org.pl](mailto:maciej.mackowiak@warp.org.pl) , tel. 61 656 35 00.
6. Osobą do kontaktu ze strony Wykonawcy jest \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:sekretariat@enteroperator.pl), tel. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Oferta Wykonawcy z dnia \_\_.\_\_.2024 roku

Załącznik nr 2 - Zapytanie Ofertowe WARP-\_\_/Z/2024 z dnia \_\_.\_\_.2024r.

Wykonawca: Zamawiający: