

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego

PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

**§1**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest **świadczenie usług wsparcia do telefonii stacjonarnej** (zwanych dalej usługami) w zakresie telefonii stacjonarnej dla Zamawiającego w Warszawie z wykorzystaniem central telefonicznych Zamawiającego.
2. Usługi będą świadczone zgodnie z opisem i na warunkach opisanych w Załączniku nr 1 (Opis przedmiotu zamówienia).
3. Usługi będą świadczone przez okres 6 miesięcy od daty rozpoczęcia świadczenia usług (termin podstawowy) lub do wyczerpania kwoty umowy, w zależności co nastąpi wcześniej.
4. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi w terminie ..... (zgodnie z ofertą) dni roboczych od daty zawarcia niniejszej umowy (Rozpoczęcie świadczenia usług zostanie potwierdzone przez koordynatora umowy ze strony Zamawiającego).
5. W ramach prawa opcji, na wniosek Zamawiającego, okres świadczenia usług może zostać przedłużony o maksymalnie 6 miesięcy. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, Zamawiający zobowiązuje się dostarczyć wniosek Wykonawcy nie później niż 30 dni od upłynięcia podstawowego terminu Umowy.
6. Wykonawca zapewnia, że posiada wszelkie niezbędne środki oraz narzędzia do wykonania przedmiotu Umowy, w sposób gwarantujący wykonanie Umowy z należytą starannością, właściwą dla tego typu świadczeń.

**§ 2.**

**Osoby upoważnione do kontaktów**

1. Wykonawca wyznacza:  
- ....., adres e-mail: ....., numer tel. ....  
jako Opiekunów Zamawiającego.
2. Wszelkie informacje, związane z realizacją Umowy (w tym np. zamówienia opcjonalne, zgłoszenia reklamacyjne i inne) Zamawiający będzie przekazywać wyznaczonemu Opiekunowi na adres poczty elektronicznej: ....., adres pocztowy: ..... lub telefonicznie na bezpośredni numer: .....
3. Zamawiający wyznacza osoby:  
- ....., adres e-mail: ....., numer tel. ....

- ....., adres e-mail: ....., numer tel. ....

do koordynowania realizacji Umowy (ze strony Zamawiającego). Każdy z koordynatorów jest uprawniony do wszelkich czynności związanych z realizacją Umowy, w tym między innymi: zamówienia opcjonalnego przedłużenia Umowy, zgłaszania reklamacji, zgłaszania nieprawidłowości, podpisywania wszelkich dokumentów związanych z realizacją Umowy.

4. Zmiany danych, o których mowa w ust. 1, 2 i 3, nie stanowią istotnej zmiany Umowy i będą dokonywane w formie jednostronnego powiadomienia.
5. O ile nie wskazano inaczej, wszelka korespondencja między Stronami będzie realizowana w formie dokumentowej, szczególnie z wykorzystaniem poczty email.
6. W przypadku informacji telefonicznych, informacje te zostaną niezwłocznie potwierdzone w formie dokumentowej.

### **§ 3**

#### **Poufność i dane osobowe**

1. Strony Umowy, w zakresie danych osobowych o których mowa w ust. 2, występują jako odrębni administratorzy, w rozumieniu art. 4 pkt 7 rozporządzenia 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 (dalej RODO).
2. Strony Umowy, jako administratorzy danych osobowych swoich reprezentantów i pracowników lub innych osób, którymi posługują się przy wykonywaniu Umowy, udostępnią sobie wzajemnie dane osobowe swoich reprezentantów i pracowników lub innych osób, którymi posługują się przy wykonywaniu Umowy w celu i w zakresie niezbędnym do wykonania niniejszej Umowy.
3. Zamawiający zobowiązuje się do wykonania obowiązku informacyjnego zgodnie z art. 14 RODO względem osób, o których mowa w ust. 2 poprzez przekazanie im treści wskazanej w ust. 7, nie później niż w terminie 10 dni roboczych od podpisania umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania obowiązku informacyjnego zgodnie z art. 14 RODO względem osób, o których mowa w ust. 2 poprzez przekazanie im treści wskazanej w ust. 6, nie później niż w terminie 10 dni roboczych od podpisania umowy.
5. Na żądanie każdej ze Stron, druga Strona umowy przedstawi w ciągu 5 dni roboczych potwierdzenie zrealizowania obowiązku, o którym mowa odpowiednio w ust. 3 lub ust. 4.
6. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych przez Zamawiającego znajduje się na stronie: <https://www.gov.pl/web/nfosigw/klauzula-informacyjna-dla-reprezentantow-w-tym-pelnomocnikow-podmiotu>.
7. W przypadku konieczności powierzenia przetwarzania danych osobowych Strony podpiszą odrębną umowę.
8. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Zamawiającego i od

współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej zwanymi dalej "dane poufne".

9. Wykonawca oświadcza, że w związku z zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych, dane te nie będą wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej lub w formie elektronicznej zgody Zamawiającego w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy.
10. Obowiązek zachowania poufności wiąże Wykonawcę również po wygaśnięciu jak i po odstąpieniu od Umowy.
11. Strony zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań w celu zapewnienia, aby środki łączności wykorzystywane do odbioru, przekazywania oraz przechowywania danych poufnych gwarantowały zabezpieczenie danych poufnych w tym w szczególności danych osobowych powierzonych do przetwarzania, przed dostępem osób trzecich nieupoważnionych do zapoznania się z ich treścią.

#### **§ 4.**

##### **Wartość Umowy i zasady rozliczania**

1. łączna, maksymalna **wartość Umowy** wynosi ..... **zł brutto** (słownie: ..... złotych i ..... groszy).
2. Wynagrodzenie za każdą **roboczogodzinę** wsparcia (dotyczy stałych, opcjonalnych jak i dodatkowych roboczogodzin wsparcia) wynosi ..... **zł brutto**. Stałe i dodatkowe roboczogodziny wsparcia opisane są w zał. 1 pkt. 4-7. Roboczogodzina oznacza godzinę zegarową tj. 60 min.
3. W pierwszych 10 dniach nowego miesiąca Zamawiający podpisze protokół wykorzystania roboczogodzin wsparcia za miesiąc miniony. Protokół będzie obejmował roboczogodziny wsparcia stałego i dodatkowego.
4. Na podstawie protokołu, o którym mowa w ust. poprzednim, Wykonawca może wystawić fakturę na kwotę odpowiadającą wykorzystanym roboczogodzinom wsparcia.
5. Zapłaty wynagrodzenia realizowane będą w formie przelewów na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze: .....
6. Każdorazowo zapłata wynagrodzenia nastąpi w terminie 21 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowej, zgodnej z Umową, faktury (w tym ustrukturyzowanej faktury elektronicznej, przesłanej za pośrednictwem platformy, o której mowa w ustawie z 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym). Zamawiający dopuszcza możliwość przesłania przez Wykonawcę faktur w formie elektronicznej (PDF) na adres e-mail: faktury@nfosigw.gov.pl.
7. Wykonawca oświadcza, że wskazany na fakturze rachunek bankowy jest rachunkiem rozliczeniowym lub imiennym rachunkiem SKOK służącym wyłącznie do rozliczania prowadzonej działalności gospodarczej.
8. Zamawiający oświadcza, że będzie dokonywać płatności wyłącznie na rachunek widniejący w wykazie, o którym mowa w art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług („biała lista”) lub

rachunek techniczny (subkonto) z nim powiązany lub przy użyciu mechanizmu podzielonej płatności.

9. W przypadku zmiany rachunku bankowego, osoba upoważniona do reprezentacji Wykonawcy przekaże Zamawiającemu informację dotyczącą zmiany wraz ze wskazaniem nowego numeru rachunku. Zmiana numeru rachunku nie stanowi istotnej zmiany Umowy i może być dokonywane w formie jednostronnego powiadomienia.
10. Dostarczenie nieprawidłowo wystawionej faktury VAT spowoduje ponowne naliczenie 21 dniowego terminu płatności od momentu dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.
11. Strony Umowy uznają, iż datą zapłaty jest data obciążenia konta bankowego Zamawiającego.
12. W przypadku nie wykorzystania całej kwoty Umowy, Wykonawcy nie przysługują w tym zakresie żadne roszczenia wobec Zamawiającego.
13. Wykonawca nie może, bez zgody Zamawiającego, przenieść wierzytelności wynikających z Umowy na osoby trzecie. Zgoda ta musi być udzielona na piśmie pod rygorem nieważności.

## **§ 5**

### **Kary umowne**

1. Wykonawca jest zobowiązany do wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej Umowy z zachowaniem najwyższej zawodowej staranności.
2. Strona Umowy nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, tj. wykonania Umowy niezgodnie z jej postanowieniami, które zostało spowodowane czynnikami niezależnymi od tej Strony, na które Strona ta nie ma wpływu i nie może im zapobiec.
3. Przed naliczeniem kary umownej, Zamawiający przeprowadzi postępowanie reklamacyjne, o ile jest to wymagane przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
4. Za każdy tydzień braku realizacji usług, jeżeli przerwa w realizacji usług nie została uzgodniona z Zamawiającym, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości wartości brutto dwóch roboczogodzin wsparcia. Naliczone w tym przypadku kary nie przekroczą sześciokrotnej wartości brutto jednej roboczogodziny wsparcia, za każdy przypadek
5. Umowa może zostać wypowiedziana ze skutkiem natychmiastowym, przez Zamawiającego, jeżeli:
  - 1) Zwłoka w realizacji świadczenia usług przekroczy 2 tygodnie.
  - 2) Wykonawca zaprzestanie prowadzenia działalności lub wszczęte zostanie wobec niego postępowanie likwidacyjne;
  - 3) W innych przypadkach jeżeli Wykonawca realizuje przedmiot Umowy niezgodnie z jej postanowieniami lub nie wywiąże się z obowiązków określonych w Umowie, w tym w przypadku rażącego niedbalstwa lub niekompetencji.
6. Przed skorzystaniem z uprawnień wypowiedzenia Umowy, przez Zamawiającego, wymienionych w ust. 7 pkt 4, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zaniechania naruszeń Umowy i usunięcia skutków tych naruszeń w terminie 3 dni roboczych od daty doręczenia wezwania Wykonawcy. Zamawiający jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w terminie 10 dni roboczych od upływu terminu, o którym mowa w zdaniu 1.
7. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu dodatkową, poza innymi naliczonymi karami

umownymi, karę umowną w wysokości dziesięciokrotnej wartości brutto jednej roboczogodziny wsparcia.

8. Kary, umowne Wykonawca zobowiązuje się wpłacać na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego w terminie do 21 dni od wezwania Wykonawcy do zapłaty i wskazania rachunku, na który należy dokonać wpłaty. Za opóźnienie w zapłacie kary Wykonawca zapłaci odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia. Datą zapłaty jest data obciążenia konta bankowego Wykonawcy.
9. W przypadku naliczenia kary umownej, wezwanie o zapłatę kary zawierało będzie:
  - 1) podstawę i wyliczenie kary umownej,
  - 2) wysokość naliczonej kary umownej,
  - 3) numer rachunku bankowego, na który należy wpłacić naliczoną karę.
10. Strony uzgadniają, że w razie naliczenia przez Zamawiającego kary umownej, Zamawiający jest uprawniony do potrącenia, z wynagrodzenia należnego Wykonawcy kwoty stanowiącej równowartość naliczonej kary i tak pomniejszone wynagrodzenie wypłaci Wykonawcy. Uprawnienie to nie dotyczy przypadku wcześniejszej zapłaty naliczonej kary.
11. Kary umowne określone w Umowie są naliczane niezależnie od siebie i podlegają kumulacji.
12. Łączna wysokość kar umownych nie przekroczy wysokości trzydziestokrotnej wartości brutto jednej roboczogodziny wsparcia.
13. Postanowienia dotyczące kar umownych obowiązują pomimo wygaśnięcia lub wypowiedzenia Umowy.
14. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie będzie leżało w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający będzie mógł odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takiej sytuacji Wykonawca będzie mógł żądać wyłącznie wynagrodzenia z tytułu wykonanej części Umowy.

## **§ 6.**

### **Dopuszczalne zmiany Umowy**

1. Strony dopuszczają możliwość zmian Umowy:
  - 1) Poprzez odpowiednią zmianę wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w przypadku zmiany:
    - a) Stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego,
    - b) Wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki roboczogodzinowej, ustalonych na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. (z późniejszymi zmianami) o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
    - c) Zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub ubezpieczenia zdrowotne,
    - d) Zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. (z późniejszymi zmianami) o pracowniczych planach kapitałowych,

- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, o kwotę wykazaną przez Wykonawcę i wynikającą z wyżej wymienionych zmian.
- 2) Poprzez odpowiednią zmianę (wzrost lub obniżenie) wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w przypadku zmiany cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia z zastrzeżeniem, że:
    - a) Pierwsza zmiana jest dopuszczalna najwcześniej po upływie sześciu miesięcy od dnia zawarcia Umowy;
    - b) W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt. 1a wartość wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów, w odniesieniu do części objętej zmianą, z zastrzeżeniem, że kwota netto nie ulegnie zmianie, a odpowiedniej zmianie ulegnie kwota podatku VAT i kwota brutto.
    - c) Zmiana jest dopuszczalna w przypadku, gdy suma wskaźników zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem ogłoszonych w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, w okresie nie krótszym niż w kolejnych trzech miesiącach, następujących po kwartale, w którym odpowiednio - zawarto Umowę lub dokonano ostatniej zmiany na podstawie niniejszego postanowienia - wyniesie co najmniej 5 %;
    - d) Wykonawca wystąpi do Zamawiającego z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, zawierającym uzasadnienie wpływu wzrostu cen określonych towarów lub usług na koszty realizacji zamówienia, względem ceny lub kosztu przyjętych odpowiednio w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w ofercie albo przy ostatniej zmianie cen;
    - e) Zmiany wynagrodzenia mogą być dokonywane nie częściej niż co sześć miesięcy;
    - f) Łączna zmiana wynagrodzenia jaka może być dokonana zgodnie z powyższymi zasadami, nie przekroczy kwoty 50 % maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 (sprzed zmian tej kwoty).
  - 3) Wykonawca, którego wynagrodzenie zostanie zmienione zgodnie z pkt. 2), zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy i przedstawienia dowodu wypełnienia powyższego obowiązku w terminie 21 dni od dnia wypłaty zmienionego wynagrodzenia Wykonawcy przez Zamawiającego (o ile dotyczy).
  - 4) Dopuszcza się wydłużenie okresu trwania Umowy i okresu realizacji przedmiotu umowy o maksymalnie 3 miesiące i odpowiedniego zwiększenia kosztów realizacji Umowy, przy czym zwiększenie wynagrodzenia będzie nie większe niż 20 % wynagrodzenia, o którym w § 4 ust. 1.
2. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1) i 2), odpowiednia zmiana wynagrodzenia może nastąpić za zgodą Stron, w drodze negocjacji, przy czym:
- 1) W przypadku zmiany dotyczącej wysokości minimalnego wynagrodzenia albo minimalnej stawki roboczogodzinowej, pod pojęciem odpowiedniej zmiany wynagrodzenia, należy rozumieć sumę wzrostu kosztów wykonawcy Umowy wynikających z podwyższenia wynagrodzeń poszczególnych pracowników biorących udział w realizacji pozostałej do wykonania (w momencie wejścia w życie zmiany) części zamówienia, do wysokości wynagrodzenia minimalnego, obowiązującej po zmianie przepisów lub jej odpowiedniej części, dla osób zatrudnionych w wymiarze niższym niż pełen etat,
  - 2) W przypadku zmiany dotyczącej zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub zdrowotnym albo wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo zasad dotyczących gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych,

pod pojęciem „odpowiedniej zmiany wynagrodzenia”, należy rozumieć sumę wzrostu kosztów Wykonawcy Umowy oraz drugiej strony umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej łączącej Wykonawcę z osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, wynikających z konieczności odprowadzenia dodatkowych składek od wynagrodzeń osób zatrudnionych na umowę o pracę lub na podstawie innej umowy cywilnoprawnej zawartej przez Wykonawcę z osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, a biorących udział w realizacji pozostałej do wykonania (w momencie wejścia w życie zmiany) części zamówienia, przy założeniu braku zmiany wynagrodzenia netto tych osób,

- 3) Wykonawca może wystąpić do Zamawiającego z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, o której mowa w ust. 1 pkt 1) lub 2), przedkładając odpowiednie dokumenty potwierdzające zasadność złożenia takiego wniosku. Wykonawca winien wykazać ponad wszelką wątpliwość, że zaistniała zmiana ma bezpośredni wpływ na wzrost cen kosztów wykonania zamówienia oraz określić stopień, w jakim wpłynie ona na wysokość wynagrodzenia.
  - 4) Zamawiający może wystąpić do Wykonawcy z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia w przypadku wystąpienia zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 1) lub 2), jeżeli obniżają one koszty wykonania zamówienia.
  - 5) Wykonawca jest zobowiązany informować Zamawiającego o zmianach, w zakresie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) i 2), które obniżają koszty wykonania zamówienia. Wykonawca przedstawia wszelkie dokumenty niezbędne dla określenia obniżki ww. kosztów.
3. Zmiany wynagrodzenia będą odpowiednio odzwierciedlane w zmianach wartości Umowy wskazanej w §4 ust. 1.
  4. Niezależnie od powyższych zmian wynagrodzenia, dopuszcza się zmianę wartości Umowy, z zastrzeżeniem, że zmiana ta będzie niższa od 10% wartości Umowy wskazanej w §4 ust. 1.

## **§ 7**

### **Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie spory wynikłe w trakcie realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane w Sądzie właściwym dla siedziby Zamawiającego.
2. W przypadku konfliktu między postanowieniami niniejszej Umowy a załącznikami do Umowy, postanowienia Umowy posiadają pierwszeństwo, w zakresie, w jakim Umowa jest w stanie to określić.
3. O ile nie postanowiono inaczej, wszelkie zmiany w Umowie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. W przypadku zmiany danych kontaktowych Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego o zmianie, w formie dokumentowej. W przypadku niedopełnienia tego wymogu zamówienia lub zgłoszenia przesłane na dotychczasowe numery lub adresy uważa się za doręczone.
5. Strony dopuszczają podpisywanie dokumentów Profilem Zaufanym, Bezpiecznym (kwalifikowanym) Podpisem Elektronicznym, Podpisem Osobistym (eDowód) lub innym, uzgodnionym między Stronami, podpisem elektronicznym.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których każdy stanowi dowód jej zawarcia, po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron (dotyczy Umowy zawartej w formie papierowej).

7. Strony dopuszczają podpisanie Umowy w formie elektronicznej (kwalifikowanym podpisem elektronicznym). W takim przypadku za datę zawarcia Umowy uznaje się datę złożenia ostatniego podpisu.

Załącznik do Umowy:

- 1) Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia.

**WYKONAWCA**

**ZAMAWIAJĄCY**



## Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia

### OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia do telefonii stacjonarnej.
2. Usługi będą realizowane poprzez pracę specjalisty, którego zapewni Wykonawca.
3. W ramach usług Wykonawca zobowiązuje się do:
  - 1) Podłączania telefonów IP do infrastruktury Zamawiającego.
  - 2) Konfiguracji central telefonicznych i infrastruktury telefonii IP Zamawiającego.
  - 3) Konfiguracji infolinii Zamawiającego zgodnie z potrzebami Zamawiającego i możliwościami urządzeń i innych elementów infrastruktury Zamawiającego. Infolinia działa na oprogramowaniu CTI desk.
  - 4) Przeglądów urządzeń i innych elementów infrastruktury telefonii IP Zamawiającego.
  - 5) Usług konsultacyjnych związanych z utrzymaniem, zmianami i rozwojem telefonii stacjonarnej Zamawiającego.
  - 6) Konserwacji urządzeń telefonii stacjonarnej Zamawiającego.
  - 7) Utrzymywania sprawności działania infrastruktury telefonii stacjonarnej Zamawiającego.
  - 8) Dokonywania aktualizacji oprogramowania wykorzystywanego przez urządzenia infrastruktury związane z przesyłaniem głosu Zamawiającego.
  - 9) Zmiany, modyfikacji komunikatów głosowych.
  - 10) Przekierowania wywołań miejskich zgodnie z wytycznymi Zamawiającego.
  - 11) Wsparcia Zamawiającego w procesie składania i odbierania reklamacji nieprawidłowego działania linii miejskich do operatora telekomunikacyjnego.
  - 12) Usuwania usterek i awarii central telefonicznych i innych urządzeń telefonicznych.
  - 13) Kontroli pracy centralk telefonicznych i innych elementów infrastruktury we współpracy z pracownikami Zamawiającego.
  - 14) Programowania aparatów IP.
  - 15) Konfiguracji centrali IP.
  - 16) Konfiguracji i obsługi technicznej systemu IVR.
  - 17) Kontroli prawidłowości pracy centrali.
  - 18) Ewidencjonowania zaobserwowanych nieprawidłowości i problemów.
  - 19) Proponowania rozwiązań celem eliminacji zaobserwowanych nieprawidłowości i problemów.
  - 20) Dokonywania drobnych napraw (między innymi gniazdek, kabli przyłączeniowych).
  - 21) Prowadzenie i udostępnianie Zamawiającemu, bieżącej dokumentacji infrastruktury.
  - 22) Realizacji czynności zabezpieczających infrastrukturę Zamawiającego przed:
    - a) zagrożeniami obcego przejęcia kontroli nad infrastrukturą,
    - b) rozprzestrzenianiem się awarii,
  - 23) Dojazdów do siedzib Zamawiającego.
  - 24) Dysponowania narzędziami niezbędnymi do realizacji usług.
  - 25) Innych prac zleczanych przez Zamawiającego związanych z utrzymaniem i dostosowaniem infrastruktury telefonii stacjonarnej Zamawiającego.

4. Usługi opisane w pkt. 2 będą realizowane w ramach **stałych i dodatkowych roboczogodzin wsparcia**.
5. W ramach **stałych roboczogodzin** wsparcia usługi będą realizowane co dwa tygodnie, jednego dnia roboczego, przez czas **4 roboczogodzin**. Przy założeniu 6 miesięcy realizacji zamówienia podstawowego, zamówienie podstawowe obejmuje 48 roboczogodzin stałych wsparcia. Tyle samo stałych roboczogodzin przewidzianych jest w ramach zamówienia opcjonalnego.
6. Na wniosek Zamawiającego, w ramach **puli 50 dodatkowych roboczogodzin wsparcia**, usługi będą realizowane ponad wymiar stałych roboczogodzin. Dodatkowe roboczogodziny mogą być realizowane w tego samego dnia, co roboczogodziny stałe lub w inne dni – zgodnie z uzgodnieniami pomiędzy Stronami.
7. W ramach prawa opcji, Na wniosek Zamawiającego:
  - 1) okres realizacji usług może zostać zwiększony o dodatkowe 6 miesięcy lub
  - 2) stałe roboczogodziny wsparcia opcjonalnego mogą zostać wykorzystane jako dodatkowe roboczogodziny wsparcia (w takim przypadku okres opcjonalnych usług zostanie odpowiednio skrócony).
8. W przypadku realizacji dodatkowych roboczogodzin wsparcia, w inny dzień, niż roboczogodzin stałych, w siedzibie Zamawiającego, pierwsza roboczogodzina liczona będzie podwójnie.
9. Każda roboczogodzina realizacji dodatkowych roboczogodzin wsparcia, poza dniami roboczymi, liczona będzie podwójnie.
10. Każdorazowo przed realizacją prac, Wykonawca będzie konsultował z Zamawiającym zakres i priorytety prac.
11. Usługi będą realizowane w siedzibach Zamawiającego w Warszawie w kompleksie budynków Konstruktorska 1, 1a i 3a oraz Domaniewska 50a. W konkretnych, jednostkowych przypadkach, Strony mogą uzgodnić realizację usług zdalnie.
12. Za zgodą Stron, dopuszczalna jest przerwa w realizacji stałych roboczogodzin wsparcia, w danym tygodniu. W takim przypadku roboczogodziny te mogą zostać wykorzystane w innym uzgodnionym terminie lub wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie odpowiedniej obniżce.

13. Opis aktualnej infrastruktury Zamawiającego:

Adres	Warszawa ul. Konstruktorska 3A	Warszawa ul. Domaniewska 50A
Model i typ centrali	GRANDSTREAM UCM 6208 GRANDSTREAM UCM 6510	
Rok instalacji	2018 r. UCM 6208 2020 r. UCM 6510	
Ilość numerów wewnętrznych możliwych do obsłużenia.	2000 (UCM 6510) 800 (UCM 6208)	
Połączenie zewnętrzne	Światłowodowe łącze Zamawiającego	Światłowodowe łącze Zamawiającego. Połączenia realizowane przez centralę UCM 6208 na ul Konstruktorskiej
Ilość aparatów systemowych lub dedykowanych.	ok .60	Ok. 190
Modele aparatów systemowych	GRP 2612 HD GXP 2130 HD GXP1628 HD GRP 2612 HD	