

„Świadczenie usługi wirtualnej centrali abonenckiej telefonii stacjonarnej VOIP  
oraz usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii komórkowej  
dla potrzeb Wojewódzkiego Zespołu Specjalistycznego w Rzeszowie”

Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego

**UMOWA**  
**/wzór/**

zawarta w dniu ..... r. w Rzeszowie pomiędzy:

**Wojewódzkim Zespołem Specjalistycznym w Rzeszowie, ul. Warzywna 3, 35-310 Rzeszów**, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego - Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000003893, NIP: 8132927169, REGON: 690561132, reprezentowanym przez:

.....,

zwanym w dalszej części umowy **Zamawiającym**,

a

.....,

reprezentowaną przez:

.....

zwaną/ym w dalszej części umowy **Wykonawcą**,

Zamawiający i Wykonawca zwani są także dalej każdy z osobna **Stroną**, a łącznie **Stronami**,

o następującej treści:

niniejsza umowa zawarta jest na podstawie zapytania ofertowego „Świadczenie usługi wirtualnej centrali abonenckiej telefonii stacjonarnej VOIP oraz usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii komórkowej dla potrzeb Wojewódzkiego Zespołu Specjalistycznego w Rzeszowie”, nr postępowania: IT-2711/47/2024.

**§ 1**

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest:

1) świadczenie usługi wirtualnej centrali abonenckiej telefonii stacjonarnej (VOIP) wraz z przeniesieniem łącznie 159 numerów telefonów, 2 numerów faksu analogowego, z dwóch lokalizacji wskazanych w lit. a) i b) od obecnego operatora Zamawiającego (Multimedia Polska), dodanie 5 nowych numerów telefonów oraz świadczenie przez Wykonawcę (Operatora) na rzecz Zamawiającego usług połączeń głosowych do wszystkich sieci telefonii komórkowej i stacjonarnej w ruchu krajowym i międzynarodowym w następujących lokalizacjach:

- a) ul. Warzywna 3, 35 – 310 Rzeszów,
- b) ul. Hetmańska 120, 35 – 078 Rzeszów.

Wykonawca dopełni formalności niezbędne do świadczenia usług. Wykonawca będzie świadczył usługę na aparatach posiadanych przez Zamawiającego.

2) świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii komórkowej wraz z dostawą nowych kart SIM do telefonów komórkowych i modemów internetowych.

2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia określa załącznik nr 1 (Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia) do niniejszej umowy oraz oferta Wykonawcy stanowiąca załącznik 2 do niniejszej umowy. Załącznik nr 1 oraz załącznik nr 2 do umowy stanowią jej integralną część.
3. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu umowy z należytą starannością, zgodnie z opisem przedmiotu umowy, przedłożoną ofertą i obowiązującymi przepisami.
4. Wykonawca będzie w szczególności świadczyć usługi telekomunikacyjne w sposób ciągły, tj. codziennie, przez całą dobę, przez cały okres realizacji umowy, z zapewnieniem wysokiej jakości połączeń, tj. poprawności wybierania numerów, braku zakłóceń utrudniających lub uniemożliwiających korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
5. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy telekomunikacyjnej.
6. Włączenie się przez osoby działające w imieniu Wykonawcy do trwającego połączenia jest możliwe tylko w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii lub zakłóceń i tylko po dokonaniu sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
7. Wykonawca oświadcza, że posiada służby techniczne działające na terenie miasta Rzeszowa - dotyczy usługi, o której mowa w § 1 ust. 1 ppkt 1) oraz wskazanej w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy (Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia) - lit. A.

## § 2

1. W zakresie świadczenia usługi Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1) wykonywania przedmiotu umowy, zgodnie z warunkami określonymi w Zapytaniu ofertowym i Ofercie Wykonawcy,
  - 2) udzielania informacji i wyjaśnień Zamawiającemu w zakresie świadczenia umownego – na każde zapytanie Zamawiającego.
2. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu przy wykonywaniu lub w związku z wykonywaniem postanowień Umowy.

## § 3

1. Wykonawca gwarantuje dostępność usługi na poziomie **nie mniejszym niż 99,3%** w skali każdego miesiąca trwania umowy.
2. Usługę uznaje się za niedostępną w przypadku, gdy z przyczyny leżącej po stronie Wykonawcy nastąpi przerwa w świadczeniu usługi na wymaganym poziomie jakości. Przez dostępność usługi na wymaganym poziomie jakości Zamawiający rozumie możliwość wykonywania połączeń z wyłączeniem przypadku, gdy abonent docelowy sieci komórkowej znajduje się poza zasięgiem sieci lub innych względów niezależnych od Wykonawcy z powodu, których nie będzie możliwe uzyskanie połączenia z abonentem docelowym (np. wyłączenie telefonu komórkowego abonenta docelowego).
3. Wykonawca gwarantuje wsparcie techniczne w zakresie zgłaszania awarii oraz konsultacji technicznych dotyczących sygnalizacji oraz funkcjonowania traktów cyfrowych zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszej umowy (Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia).
4. W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni utrzymanie i wsparcie systemu wirtualnej centrali abonenckiej wraz z aparatami telefonicznymi w dni robocze, w godzinach 08:00 - 18:00, o parametrach nie gorszych niż:
  - a) czas reakcji na zgłoszenie (dokonane na adres e-mail Wykonawcy wskazany w § 10 ust. 2): 2 godziny,
  - b) maksymalny czas usunięcia awarii: 8 godzin,

c) maksymalny czas rekonfiguracji systemu w ramach zakupionej funkcjonalności: 24 godziny.

5. Wszelkie planowane przez Wykonawcę działania, których skutkiem będzie niedostępność usługi, muszą być pisemnie uzgodnione z Zamawiającym najpóźniej na jeden dzień roboczy wcześniej. W przypadku braku takiego uzgodnienia przerwa w świadczeniu usługi traktowana będzie jako stan niedostępności usługi opisany w ust. 1. Sumaryczny czas planowanych przerw nie może przekroczyć pięciu godzin miesięcznie. Przerwy nie mogą mieć miejsca w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 07.00 -19.00.

#### § 4

1. Za prawidłowe wykonanie przedmiotu umowy strony ustalają wynagrodzenie w łącznej kwocie brutto ..... zł (słownie: ..... ) za cały okres obowiązywania umowy. Odpłatność za realizację przedmiotu umowy następować będzie w 24 miesięcznych równych ratach (opłata abonamentowa) w kwocie ..... zł brutto (słownie: ..... ), począwszy od dnia ..... r. W wynagrodzeniu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym zawierają się Nielimitowane połączenia i usługi, których wykaz określa Załącznik nr 1 do niniejszej umowy – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

2. Wykonawca będzie obciążał kosztem usług telefonicznych i wystawiał faktury Vat bezpośrednio na Wojewódzki Zespół Specjalistyczny w Rzeszowie, ul. Warzywna 3, 35 – 310 Rzeszów. Zamawiający dopuszcza przysyłanie faktur VAT pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@wzsrzeszow.pl, bądź pisemnie na adres siedziby Zamawiającego wskazanej w komparycji niniejszej umowy. Do faktury Vat Wykonawca będzie załączał miesięczny raport dostępności usług.

3. Opłata miesięczna za niepełny miesiąc obowiązywania umowy obliczana będzie jako iloczyn liczby dni w miesiącu, przez które umowa obowiązuje i jednej trzydziestej kwoty opłaty abonamentowej miesięcznej.

4. Wynagrodzenie, o którym mowa wyżej za wykonanie przedmiotu umowy, zawiera w sobie ceny usług oraz wszelkie inne koszty Wykonawcy, niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy.

5. Ceny i stawki opłat wskazane w Formularzu OFERTA oraz w załącznikach do umowy nie mogą wzrosnąć przez cały okres obowiązywania umowy.

6. Przy wystawianiu faktur VAT przyjęta zostanie stawka podatku od towarów i usług obowiązująca w dniu jej wystawienia (w dniu powstania obowiązku podatkowego).

7. Należności określone w ust. 1 i 2 Zamawiający zobowiązuje się płacić w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT. Faktura musi obejmować jeden miesiąc kalendarzowy i zawierać szczegółowe rozliczenie należności wynikającej z faktury Vat. Płatność zostanie dokonana przez Zamawiającego przelewem bankowym na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze Vat. Za dzień zapłaty uznaje się dzień złożenia dyspozycji przelewu przez Zamawiającego na rachunek Wykonawcy (złożenie polecenia przelewu).

8. W przypadku opóźnienia terminu płatności, Wykonawca ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia w zapłacie.

9. Naliczone za dany miesiąc kary umowne Zamawiający może potrącić z należnej Wykonawcy opłaty, wynikającej z dowolnej faktury Vat na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego (na co Wykonawca wyraża zgodę).

10. Wykonawca zapewni stały dostęp Zamawiającemu do pełnych zestawień bilingowych w formie elektronicznej.

11. Zmiana postanowień zawartej umowy dopuszczalna jest w przypadku zmiany zakresu (zwiększenie lub zmniejszenie) numeracji przydzielonej Zamawiającemu, a także przejęcia numeracji i każdorazowo wymaga pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.

## **§ 5**

1. Umowa zostaje zawarta na okres od dnia podpisania umowy do dnia ....., w tym: dostawa sprzętu i aparatów wskazanych w § 1 i w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy (Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia), instalacja, konfiguracja, przeniesienie numerów itp.: do 7 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.

## **§ 6**

1. Strony ustalają odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w formie kar umownych w następujących przypadkach (z uwzględnieniem innych przypadków określonych w umowie) i wysokości:

1) Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 20% wynagrodzenia umownego brutto, określonego w § 4 ust. 1, z tytułu odstąpienia przez Zamawiającego lub Wykonawcę od umowy z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca,

2) w przypadku naruszenia przez Wykonawcę obowiązków określonych w § 8, Zamawiający może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 15 % całego wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 4 ust. 1 umowy – za każdy przypadek naruszenia,

3) w przypadku przekroczenia limitów określonych w § 3 ust. 1 lub ust. 5, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w wysokości 500,00 złotych za każdą rozpoczętą godzinę braku dostępności usługi,

4) w przypadku przekroczenia maksymalnego czasu usunięcia awarii określonego w § 3 ust. 4 lit. b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w wysokości 300,00 zł za każdą rozpoczętą godzinę braku dostępności usługi,

5) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3 000,00 zł w razie opóźnienia w dostawie lub instalacji lub uruchomieniu usługi, za każdy rozpoczęty kalendarzowy dzień opóźnienia.

2. Kary umowne, o których mowa w ust. 1, będą potrącane bezpośrednio z faktur Vat wystawionych przez Wykonawcę, po pisemnym powiadomieniu Wykonawcy lub na adres e - mail Wykonawcy wskazany w § 10 ust. 2.

3. Wykonawca upoważnia Zamawiającego do potrącania z wynagrodzenia, o którym mowa w § 4, należnych kar umownych.

4. Zamawiającemu przysługuje prawo do żądania odszkodowania na zasadach ogólnych przenoszącego wysokość zastrzeżonych w niniejszej umowie kar, do wysokości faktycznie poniesionej szkody.

5. Kary określone w niniejszej umowie są niezależne od siebie i podlegają kumulacji.

## **§ 7**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku:

1) wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było wcześniej przewidzieć w chwili zawarcia umowy,

- 2) likwidacji, rozwiązania przedsiębiorstwa Wykonawcy, nakazanego przez organ publiczny zajęcia majątku Wykonawcy, zaprzestania prowadzenia przez Wykonawcę działalności gospodarczej,
- 3) nie rozpoczęcia przez Wykonawcę wykonywania przedmiotu umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia,
- 4) nieuzasadnionego przerwania przez Wykonawcę wykonywania przedmiotu umowy,
- 5) wykonywania przez Wykonawcę przedmiotu umowy wadliwie lub w sposób sprzeczny z umową, po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego przez Zamawiającego na dokonanie przez Wykonawcę zmiany sposobu wykonywania przedmiotu umowy,
- 6) stwierdzenia istotnych wad przedmiotu umowy nienadających się do usunięcia,
- 7) nie usunięcia przez Wykonawcę istotnych wad przedmiotu umowy nadających się do usunięcia,
- 8) naruszenia przez Wykonawcę warunków umowy, jeżeli naruszenie to nie zostało usunięte w terminie 7 dni od zawiadomienia (w sposób pisemny lub na adres e-mail wskazany w umowie) Wykonawcy o jego dokonaniu,
- 9) powierzenia przez Wykonawcę wykonania przedmiotu umowy lub jego części osobom trzecim, bez pisemnej zgody Zamawiającego,
- 10) nie zastosowania się Wykonawcy do terminów określonych w umowie, bez uzasadnionych przyczyn,
- 11) trzykrotnego obciążenia Wykonawcę karą umowną z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy,
- 12) nieusunięcia zaistniałych awarii do 48 godzin.

2. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach wskazanych w ust. 1. W takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego z tytułu zrealizowanego zakresu umowy.

## **§ 8**

1. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić poufność informacji dotyczących Zamawiającego uzyskanych w związku z realizacją niniejszej umowy.
2. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie poufnego charakteru wszelkich informacji, do których uzyskał dostęp w trakcie świadczenia usług związanych z realizacją umowy przez osoby świadczące pracę na jego rzecz, w jakiegokolwiek formie. Wykonawca podejmie również odpowiednie kroki dla zapewnienia zachowania poufności w/w informacji przez osoby wykonujące w jego imieniu obowiązki w ramach niniejszej umowy.
3. Wykonawca zawierając niniejszą umowę zobowiązuje się nie przekazywać osobom trzecim żadnych informacji o Zamawiającym uzyskanych w trakcie wykonywania postanowień niniejszej umowy.
4. Wykonawca oświadcza, iż nie wykorzysta informacji uzyskanych w wyniku realizacji niniejszej umowy dla własnych celów, innych niż związanych z realizacją niniejszej umowy.

5. Wykonawca przyjmuje, że zakaz wykorzystania poufnych informacji dotyczy również celów niezwiązanych z zawarciem i wykonaniem umowy, tzn. obowiązek poufności obowiązuje w każdym momencie i w każdej sytuacji.

6. Zobowiązania Wykonawcy, o których mowa w niniejszym ustępie, mają charakter bezterminowy, bez względu na dalsze działania Stron.

7. Strony upoważnione będą do ujawnienia wyłącznie informacji w całości lub części:

- a) swoim zawodowym i technicznym doradcom, których porad zasięgać będą w związku ze współpracą pomiędzy Stronami, w zakresie wymaganym dla wydania przez nich opinii,
- b) na żądanie podmiotów uprawnionych do kontroli w zakresie wymaganym przez przepisy prawa, w związku z toczącym się postępowaniem sądowym lub innym postępowaniem prowadzonym na podstawie przepisów prawa, na żądanie uprawnionych podmiotów w zakresie przez nie określonym.

### § 9

1. Zawarcie niniejszej Umowy i żadne z jej postanowień nie pozbawia Zamawiającego prawa zamawiania usługi telekomunikacyjnej oraz dostaw od osób trzecich.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa min. prawa telekomunikacyjnego, kodeksu cywilnego.

3. Wykonawca nie może dokonać cesji swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności.

### § 10

1. Osobą upoważnioną ze strony Zamawiającego do realizacji niniejszej umowy oraz do kontaktów z Wykonawcą jest:

- **Pan/i:** ....., **tel.:** ....., **e-mail:** .....

2. Osobą upoważnioną ze strony Wykonawcy do realizacji niniejszej umowy oraz do kontaktów z Zamawiającym jest:

- **Pan/i:** ....., **tel.:** ....., **e-mail:** .....

### § 11

1. Wszelkie zmiany umowy wymagają sporządzenia aneksu (w formie pisemnej pod rygorem nieważności), z zastrzeżeniem wyjątków określonych w niniejszej umowie.

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 Zamawiającego i Wykonawcy.

**Zamawiający:**

**Wykonawca:**