

**Umowa  
o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do sieci Internet poprzez  
szerokopasmowe łącze internetowe**

zawarta w dniu ..... w Warszawie w rezultacie udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego nr ....., pomiędzy:

Miastem Stołecznym Warszawa, Pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa, NIP 525-22-48-481 w imieniu i na rzecz którego działa Zarząd Transportu Miejskiego ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa, zwanym dalej „Abonentem” lub „ZTM”, reprezentowane na podstawie pełnomocnictwa nr pełnomocnictwa GP-OR-0052.5237.2013 z dnia 16.12.2013 r. przez:

Wiesława Witka – Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego

a

.....  
..... zwanym dalej  
„Operatorem”.....  
.....

zwanymi łącznie w dalszej części niniejszej Umowy "Stronami".

### § I. Rodzaj Usługi

Usługa świadczona na podstawie niniejszej Umowy jest usługą dostępu do Internetu.

### § II. Przedmiot i czas trwania Umowy, zakres Usługi

1. Przedmiotem Umowy jest odpłatne świadczenie przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi *dostępu do Internetu* (zwane w dalszej części Umowy „Usługą”) na podanych poniżej warunkach.

Adres instalacji	Gwarantowana szybkość transferu danych

- 1.1 Usługa *dostępu do Internetu* obejmuje w szczególności:

- a. Połączenie lokalizacji wskazanej przez Abonenta z Siecią Operatora, w celu umożliwienia Abonentowi symetrycznego lub asymetrycznego dostępu do Internetu o określonej w Umowie gwarantowanej szybkości (łącze asymetryczne musi działać z minimalnym wysyłaniem (upload) - tak jak w przypadku symetrycznego łącza)
  - b. Stałych publicznych adresów IP zgodnie z zapisem w § II ust.1,
  - c. Gwarancję przepływności w warstwie L3 modelu OSI na łączu dostępowym pomiędzy lokalizacją Abonenta a routerem brzegowym w szkieletowej sieci miejskiej.
  - d. Gwarancję jakości świadczonych usług (SLA),
2. Umowa zostaje zawarta na czas określony od dnia 01.12.2016. do 30.11.2018 r.

### § III. Wynagrodzenie za Usługę

1. Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora tytułem wynagrodzenia za Usługę.
  - a) Opłaty jednorazowej (instalacyjna) - obejmuje dokonanie przez Operatora jednorazowej usługi związanej z konfiguracją zainstalowanych urządzeń i Sieci Operatora.
  - b) Opłaty abonamentowej miesięcznej - obejmuje prawo do korzystania z Usługi na warunkach określonych umową, przez okres jednego miesiąca.

#### Dostęp do Internetu, ....., Warszawa

	Opłata jednorazowa (instalacyjna)	Opłata abonamentowa (miesięczna)
Opłata Cennikowa za Usługę	..... zł brutto	..... zł brutto

2. Na opłatę abonamentową miesięczną składają się następujące elementy:
  - a. prawo do korzystania z wydzierżawionych urządzeń,
  - b. prawo do korzystania z zasobów Sieci Operatora,
3. Całkowita wartość umowy za okres określony w § II, ust. 2 wynosi .....zł brutto.
4. Wszelkie płatności wynikające z niniejszej Umowy będą dokonywane przez ZTM w formie przelewu na rachunek bankowy Operatora podany w fakturze w terminie do 21 dni od daty dostarczenia poprawnie wystawionej faktury VAT.
5. Wszystkie opłaty są opłatami brutto.
6. W przypadku nie dotrzymania przez Abonenta terminów płatności, Operator jest upoważniony do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie za każdy dzień opóźnienia.
7. Okresem rozliczeniowym jest okres równy jednemu miesiącowi kalendarzowemu. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług w dniu nie będącym pierwszym dniem miesiąca lub rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy w dniu nie będącym ostatnim dniem miesiąca, okresem rozliczeniowym jest okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia miesiąca, w którym miało miejsce rozpoczęcie świadczenia Usług lub okres od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego do dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy.
8. Strony zgodnie postanawiają, iż do wszelkich rozliczeń wynikających z łączącej je Umowy będą stosowały następujące zasady:

- 1) Wszelkie rozliczenia w tym faktury będą wystawiane na następujące dane:

**Nabywca:**

**Miasto st. Warszawa**

**Pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa,**

**NIP: 525-22-48-481**

**Odbiorca i płatnik:**

**Zarząd Transportu Miejskiego**

**ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa**

Odbiorcą i płatnikiem wszelkich rozliczeń, a w szczególności faktur, będzie Zarząd Transportu Miejskiego, ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa.

**§ IV. Dane kontaktowe Abonenta**

Nazwa Abonenta:	Zarząd Transportu Miejskiego
Adres:	Warszawa, ul. Żelazna 61
Osoba kontaktowa:	
Telefon komórkowy:	
Telefon stacjonarny:	
Adres e-mail:	

**Adres do korespondencji:**

**Zarząd Transportu Miejskiego**

**ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa**

**§ V. Warunki Eksploatacji Urządzeń Abonenckich**

Z chwilą podpisania Umowy zawartej pomiędzy Abonentem i Operatorem – Abonent zobowiązuje się do zapewnienia warunków przed instalacyjnymi i eksploatacyjnymi dla Urządzeń Abonenckich.

**§ VI. Rozwiązanie Umowy**

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem dwumiesięcznego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało doręczone drugiej stronie.
2. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a. wykorzystania przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem;
3. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia postanowień Umowy przez Operatora, a w szczególności:
  - a. nie uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy Operatora;
  - b. wystąpienia przerwy w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 3 następujące po sobie dni z przyczyn zawinionych przez Operatora;

#### **§ VII. Tryb reklamacyjny**

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane w terminie 24 miesięcy od:
  - a. dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
3. Reklamacje należy składać pisemnie, telefonicznie oraz przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym pocztą. Adres i numery telefonów zawarte są w załączniku nr 1 do Umowy.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej doręczenia Operatorowi. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Abonent zostaje poinformowany pisemnie.
6. Postępowanie reklamacyjne będzie prowadzone zgodnie z przepisami rozporządzenia wydanego w oparciu o delegację ustawową zawartą w art. 106 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego

#### **§ VIII**

Operator oświadcza, że znany jest mu fakt, iż treść niniejszej Umowy, a w szczególności dotyczące jej dane identyfikujące, przedmiot umowy i wysokość wynagrodzenia, stanowią informację publiczną w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2014 r. poz. 782 ze zm.), która podlega udostępnianiu w trybie przedmiotowej ustawy.

#### **§ IX. Zmiany w umowie**

1. Każda zmiana do niniejszej Umowy, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych Regulaminem, pod rygorem nieważności, winna być sporządzona w formie pisemnej.
2. W przypadku zmiany w okresie obowiązywania Umowy:
  - 1) stawki podatku od towarów i usług,
  - 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
  - 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne

Operator będzie zobowiązany do wykazania i udokumentowania Abonentowi rzeczywistego wpływu tych zmian na koszty wykonania przedmiotu umowy. Po pozytywnej weryfikacji przez Abonenta stanowiska Operatora strony zawrą aneks do Umowy, w którym określą odpowiednio zmienioną wysokość wynagrodzenia Operatora. Powyższa procedura może być wszczęta również przez Abonenta, jeżeli wyżej określone zmiany będą skutkowały zmniejszeniem wynagrodzenia Operatora.

### § X. Postanowienia Końcowe

1. Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy stanowi jej integralną część.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i załącznika do niej, Strony są związane postanowieniami Umowy.
3. Abonent niniejszym udziela zgody na zawarcie przez Operatora umów z ....., potrzebnych w celu świadczenia przez Operatora usług na rzecz Abonenta.
4. Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
5. Ewentualne spory powstałe na tle stosowania niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Abonenta.

**W imieniu Abonenta:**

**W imieniu Operatora:**

Imię i  
Nazwisko: \_\_\_\_\_

Imię i  
Nazwisko: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

#### **Załączniki do umowy:**

Załącznik 1: Gwarancja Jakości Świadczonych Usług

## Załącznik Nr 1 Gwarancja jakości świadczonych usług (SLA)

### do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do sieci Internet poprzez szerokopasmowe łącze internetowe

#### § I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Załącznik opisuje zakres odpowiedzialności operacyjnej i finansowej Operatora jako dostawcy usługi telekomunikacyjnej.
2. Wszelkie odszkodowania finansowe opisane w niniejszej umowie mają charakter kar umownych. Operator odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta, przewyższające wysokość kar umownych.
3. Abonent zobowiązany jest zgłaszać awarie do Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu.

#### § II. Definicje

1. **Awaria** – brak dostępności usługi spowodowany awarią urządzeń lub łączy telekomunikacyjnych Operatora lub użytkowanych przez Operatora na mocy odrębnych umów z osobami trzecimi, w tym innymi operatorami.
2. **Awaria Uznana (AU)** - Awaria stwierdzona i udokumentowana przez służby techniczne Operatora. Operator monitoruje przebieg AU i określa czas jej zakończenia.
3. **Czas usunięcia awarii (CUA) - czas niedostępności usługi, liczony od momentu wystąpienia AU do jej usunięcia.**
4. **Gwarantowany czas reakcji (GCR)** – określony w godzinach czas, w którym Operator zobowiązuje się rozpocząć procedurę usuwania Awarii zgłoszonej zgodnie z punktem 3.1. W tym czasie Abonent otrzymuje informację czy zgłoszona przez niego Awaria będzie dalej rozpatrywana jako AU.
5. **Gwarantowany czas usunięcia awarii (GCUA)** – określony w godzinach czas, w którym Operator zobowiązuje się usunąć każdą AU. Czas od którego rozpoczyna się GCUA nalicza się od momentu zakończenia GCR, pod warunkiem, że Awaria została sklasyfikowana jako AU.
6. **Czas niedostępności (CN)** – wyrażony w godzinach parametr obliczany dla każdej AU jako różnica pomiędzy CUA a GCUA, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.2. Jeżeli CUA jest mniejszy od GCUA, CN=0, przy czym do czasu tego nie wlicza się okresów zdefiniowanych w punkcie 4.3.
7. **Siła wyższa** - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia w chwili zawarcia Umowy, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy państwowej, samorządowej.
8. **Dostępność usługi** – wartość określana w procentach, oznaczająca możliwość korzystania z wykupionej usługi, zgodnie z parametrami opisanymi w umowie abonenckiej.
9. **Obniżenie dostępności usługi** – wartość określana w procentach, oznaczająca przerwę w możliwości korzystania z usługi, zgodnie z parametrami opisanymi w umowie abonenckiej.
10. **Dostępność miesięczna (DM)** – wyrażony w procentach parametr opisany poniższym wzorem:  
$$DM = (720 - SCN) / 720$$
gdzie SCN - suma CN dla wszystkich AU w danym miesiącu kalendarzowym.
11. **Dostępność roczna (DR)** – wyrażony w procentach parametr opisany poniższym wzorem:  
$$DR = (8640 - SCN) / 8640$$
gdzie SCN - suma CN dla wszystkich AU w roku.
12. **Router szkieletowy** - wskazane przez CDP urządzenie sieciowe wykorzystywane w procedurze pomiaru parametrów jakości działania sieci.
13. **ICMP – Internet Control Message Protocol** – protokół sterujący sieci IP zdefiniowany w RFC 792 IP- Internet Protocol.

14. **Opóźnienie pakietów (ang. roundtrip delay)** - czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem i odebraniem pakietu ICMP pomiędzy dwoma ruterami szkieletowymi.
15. **Straty pakietów (ang. packet loss)** - wyrażany w procentach odsetek pakietów ICMP, które zostały wysłane pomiędzy dwoma ruterami szkieletowymi i dla których nie otrzymano odpowiedzi.
16. **Planowa przerwa konserwacyjna** – przerwa w świadczeniu usługi związana z czynnościami konserwacji i konfiguracji sieci prowadzonymi przez Operatora, o której zamiarze przeprowadzenia Abonent został poinformowany zgodnie z procedurą opisaną w punkcie 4.2.

### § III. Procedury

1. Zgłoszenie awarii przez Abonenta polega na poinformowaniu Operatora o jej wystąpieniu:

♣ telefonicznie, pod numerami:

.....  
.....

♣ lub pocztą elektroniczną, poprzez wysłanie wiadomości na adres:

.....

♣ lub pisemnie na adres:

.....

2. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia awarii polega na poinformowaniu Abonenta przez Operatora pocztą elektroniczną lub telefonicznie o zarejestrowaniu zgłoszenia w bazie danych Operatora, wraz z podaniem numeru zgłoszenia.
3. Abonent jest informowany o statusie zgłoszenia.
4. Abonent jest poinformowany o usunięciu awarii pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Informacja zawiera godzinę usunięcia awarii.

### § IV. Współdziałanie w wypadku wystąpienia awarii oraz w ramach prac konserwacyjnych

1. Strony będą współdziałać w celu zidentyfikowania Awarii, stwierdzenia czy Awaria stanowi AU oraz w celu ustalenia i usunięcia AU. W szczególności Abonent jest zobowiązany umożliwić dostęp do urządzeń realizujących Usługę.
2. Operator zastrzega sobie prawo do czasowych planowych przerw konserwacyjnych w działaniu Usługi i zobowiązuje się do powiadomienia Abonenta o planowanych przerwach z wyprzedzeniem nie krótszym niż 48 godzin, chyba że przerwa związana jest z utrzymaniem ciągłości świadczenia usług. Operator dołoży wszelkich starań aby planowane przerwy konserwacyjne odbywały się w porach najmniej dotkliwych dla Abonenta. Operator informuje Abonenta o planowej przerwie konserwacyjnej pocztą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta adres mailowy. Informacja zawiera przedział czasowy w którym wystąpi przerwa oraz orientacyjny czas jej trwania.
3. Do czasu niedostępności usługi nie wlicza się następujących okresów:
  - Brak dostępu do urządzeń abonenckich Operatora, chyba że wina w zakresie braku dostępu leży po stronie Operatora.

- Brak zasilania urządzeń, za który winy nie ponosi Operator.
- Niedostępność spowodowana Siłą Wyższą, opisaną w paragrafie 2 punkt 7.
- Planowe przerwy konserwacyjne.
- Przerwy w świadczeniu usługi spowodowane uszkodzeniem urządzeń telekomunikacyjnych, za które winę ponosi Abonent lub osoby trzecie.
- Brak możliwości usunięcia awarii spowodowany regulacjami prawnymi, przepisami BHP.

#### § V. Opóźnienie dostawy

1. Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi jeżeli zamówiona przez Abonenta usługa nie zostanie uruchomiona w terminie zgodnym z Umową.
2. Odszkodowanie zostanie wypłacone w wysokości określonej poniżej, w formie potrącenia z opłatą instalacyjną:

<b>Opóźnienie w uruchomieniu usługi *</b>	<b>Kwota Odszkodowania: % opłaty instalacyjnej</b>
do 3 dni	-
4 do 5 dni	5
6 do 10 dni	15
powyżej 10 dni	50

\* liczba pełnych dni kalendarzowych, które upłynęły od daty uruchomienia usługi przewidzianej w Umowie

#### § VI. Gwarantowany czas reakcji

1. Gwarantowany Czas Reakcji (GCR) wynosi 1 godzinę.

#### § VII. Gwarantowany czas usunięcia awarii

1. Gwarantowany czas usunięcia awarii (GCUA) wynosi 3 godziny.

#### § VIII. Dostępność miesięczna

1. Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia Dostępności Miesięcznej (DM).
2. Odszkodowania zostaną wypłacone w wysokości określonej poniżej, w formie potrącenia z Abonamentu:

<b>Dostępność Miesięczna (DM)</b>	<b>Kwota Odszkodowania: % Opłaty Abonamentowej</b>
DM ≥ 99,9%	-
99,9% > DM ≥ 99,0%	5
99,0% > DM ≥ 95,0%	10
95,0% > DM ≥ 90,0%	50
90,0% > DM	100



### **§ IX. Wypłata odszkodowań**

1. Operator wypłaci odszkodowania opisane w paragrafach 5,8 wyłącznie na podstawie zgłoszenia (reklamacji) Abonenta.
2. Operator rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od dokonania pisemnego zgłoszenia przez Abonenta.
3. Odszkodowanie jest naliczane za każdą, rozpoczętą godzinę przerwy, jeśli przekracza ona wartość GCUA.
4. W przypadku uznania przez Operatora, iż Abonentowi przysługuje w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem niniejszej umowy roszczenie odszkodowawcze, odszkodowanie zostanie wypłacone abonentowi (przez co rozumieć należy również potrącenie) w wysokości obliczonej zgodnie z przepisami Ustawy najpóźniej w terminie 30 dni od poinformowania Abonenta o uznaniu reklamacji

### **§ X. Wyłączenie gwarancji i ograniczenie odpowiedzialności**

1. Abonent przyjmuje do wiadomości, że Operator w żaden sposób nie steruje ani nie kontroluje Internetu, oraz że wszelkie towary, informacje, treści i usługi oferowane, udostępniane lub dostępne w Internecie są oferowane lub udostępniane albo dostępne za pośrednictwem osób trzecich, z którymi Abonent zawiera bezpośrednio umowy o świadczenie takich usług. Operator nie daje więc żadnej gwarancji, wyraźnej, lub dorozumianej, i nie składa żadnego oświadczenia w odniesieniu do jakichkolwiek towarów, informacji, treści, lub usług oferowanych, udostępnianych, lub dostępnych w Internecie oraz Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za zależność od lub wykorzystanie przez Abonenta takich towarów, informacji, treści lub usług oferowanych, udostępnianych, lub dostępnych w Internecie. Operator nie ogranicza dostępu do jakichkolwiek adresów w obrębie sieci internetowej; Abonent przyjmuje jednak do wiadomości, że inni dostawcy usług internetowych mogą od czasu do czasu filtrować lub ograniczać dostęp do pewnych adresów w obrębie sieci internetowej, a Abonent zgadza się, aby Operator nie ponosił odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania osób trzecich będących dostawcami usług internetowych.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia usług z przyczyn nie zawinionych przez Operatora.