

Umowa

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

zawarta w dniu w Warszawie w wyniku udzielenia zamówienia o wartości poniżej 30.000 euro w trybie przetargu nieograniczonego nr - podstawa prawna art. 4 pkt 8 Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579), 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” reprezentowany na podstawie pełnomocnictwa nr udzielonego przez Prezydenta m.st. Warszawy z dnia, przez:

.....

a

.....

zwanym dalej: „Operatorem”, reprezentowaną przez:

.....

.....

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 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:

Lp.	Adres instalacji	Gwarantowana szybkość transferu danych		Ilość stałych adresów IP
		Upload	Download	
1.				
2.				
3.				

2. Usługa dostępu do Internetu obejmuje w szczególności:
 - 1) Połączenie lokalizacji wskazanej przez Abonenta z Siecią Operatora, w celu umożliwienia Abonentowi dostępu do Internetu o określonej w Umowie gwarantowanej szybkości.
 - 2) Stałych publicznych adresów IP zgodnie z postanowieniem II ust.1.
 - 3) Gwarancję przepustowości w warstwie L3 modelu OSI na łączu dostępowym pomiędzy lokalizacją Abonenta a routerem brzegowym w szkieletowej sieci miejskiej.
 - 4) Gwarancję jakości świadczonych usług (SLA).
3. Umowa zostaje zawarta na czas określony od dnia do r.

III. Wynagrodzenie za Usługę

1. Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora tytułem wynagrodzenia za Usługę opłat określonych w tabeli i obejmujących:
 - 1) Opłatę jednorazową (instalacyjną) , która obejmuje dokonanie przez Operatora jednorazowej usługi związanej z konfiguracją zainstalowanych urządzeń i Sieci Operatora, przy czym opłata ta będzie należna Operatorowi wyłącznie w przypadku gdy będzie konieczne i zasadne wykonanie usługi związanej z konfiguracją zainstalowanych urządzeń i Sieci Operatora.
 - 2) Opłatę abonamentową miesięczną, która obejmuje prawo do korzystania z Usługi w warunkach określonych umową, przez okres jednego miesiąca.

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

2. Na opłatę abonamentową miesięczną składają się następujące elementy:
 - 1) prawo do korzystania z wydierzawionych urządzeń,
 - 2) prawo do korzystania z zasobów Sieci Operatora,
3. Całkowita wartość umowy za okres określony w II, ust. 3 nie przekroczy kwoty brutto zł (słownie złotych:), netto (słownie złotych), VAT:% tj.zł (słownie złotych:).
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.
5. Okresem rozliczeniowym jest okres równy jednemu miesiącowi kalendarzowemu. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług w dniu nie będącym pierwszym dniem miesiąca lub rozwiązania lub wygaśnięcia 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 lub wygaśnięcia Umowy, przy czym za każdy dzień

- świadczenia usług Operatorowi będzie należna 1/30 Opłaty abonamentowej miesięcznej, bez względu na liczbę dni miesiąca w danym miesiącu kalendarzowym.
6. Za dzień płatności uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
 7. Strony zgodnie postanawiają, iż do wszelkich rozliczeń wynikających z łączącej je Umowy będą stosowały następujące zasady:
 8. 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

Adres do korespondencji:

Zarząd Transportu Miejskiego

ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa

9. Wykonawca oświadcza, że jest/nie jest czynnym podatnikiem podatku od towarów i usług.
10. Zamawiający oświadcza, że dokona płatności z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności.
11. Wykonawca oświadcza, że wskazany na fakturze rachunek bankowy jest rachunkiem rozliczeniowym służącym wyłącznie dla celów rozliczeń z tytułu prowadzonej przez niego działalności gospodarczej (*dot. osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą).
12. Wykonawca nie może dokonać cesji żadnych praw i roszczeń lub przeniesienia obowiązków wynikających z Umowy na rzecz osoby trzeciej bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

IV. Dane kontaktowe Abonenta

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

V. Dane kontaktowe Zgłoszeń do Operatora

Osoba kontaktowa/Jednostka:	
Telefon komórkowy:	
Telefon stacjonarny:	
Adres e-mail:	

VI. Protokół instalacji i deinstalacji

Instalacja jak i dezinstalacja urządzeń Operatora zostanie potwierdzona sporządzeniem protokołu Przekazania/Odbioru w dwóch egzemplarzach

VII. Rozwiązanie Umowy

1. ZTM może rozwiązać Umowę z zachowaniem dwumiesięcznego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało doręczone Operatorowi.
2. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora, a w szczególności:
 - 1) nie uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy Operatora;
 - 2) wystąpienia przerwy w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 3 następujących po sobie dni z przyczyn zawinionych przez Operatora;

VIII. Tryb reklamacyjny

Postępowanie reklamacyjne wynikłe w toku realizacji niniejszej umowy będzie prowadzone na zasadach i warunkach określonych w art. 106 ustawy prawo telekomunikacyjne, w szczególności w trybie i na warunkach określonych w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 104 ust. 4 ustawy (na dzień zawarcia umowy zgodnie z Rozporządzeniem Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (opublikowanym w Dz. U. 2014 r., Nr 284).

IX. Oświadczenia Stron

1. 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.

2. Strony oświadczają, że znane jest im i stosują w swojej działalności rozporządzenie 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).
3. Strony oświadczają, że dane kontaktowe pracowników, współpracowników i reprezentantów Stron udostępniane wzajemnie w niniejszej Umowie lub udostępnione drugiej Stronie w jakikolwiek sposób w okresie obowiązywania niniejszej Umowy przekazywane są w związku z wykonywaniem zadania w interesie publicznym (wykonywania umowy) przez ZTM lub prawnie uzasadnionego interesu Operatora. Udostępniane dane kontaktowe mogą obejmować: imię i nazwisko, adres e-mail, stanowisko służbowe i numer telefonu służbowego. Każda ze Stron będzie administratorem danych kontaktowych, które zostały jej udostępnione w ramach Umowy. Strony zobowiązują się w związku z tym do przekazania wszystkim osobom, których dane udostępnił, informacji, o których mowa w art. 14 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 (RODO).

X. Zmiany w umowie

1. Każda zmiana do niniejszej Umowy pod rygorem nieważności, winna być sporządzona w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W przypadku zmiany w okresie obowiązywania Umowy:
 - a) stawki podatku od towarów i usług,
 - b) 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,
 - c) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne

Wykonawca będzie zobowiązany do wykazania i udokumentowania Zamawiającemu rzeczywistego wpływu tych zmian na koszty wykonania przedmiotu zamówienia. Po pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego stanowiska Wykonawcy, strony zawrą aneks do Umowy, w którym określą odpowiednio zmienioną wysokość wynagrodzenia Wykonawcy. Powyższa procedura może być wszczęta również przez Zamawiającego, jeżeli wyżej określone zmiany będą skutkowały zmniejszeniem wynagrodzenia Wykonawcy. Wynagrodzenie zostanie odpowiednio zwiększone/zmniejszone o kwotę odpowiadającą wzrostowi/obniżce udokumentowanych kosztów o których mowa powyżej. Warunkiem wprowadzenia zmian do umowy jest wystąpienie z wnioskiem przez Wykonawcę w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty wejścia w życie przepisów, o których mowa w pkt a-c powyżej.

XI. 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. Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
4. Ewentualne spory powstałe na tle stosowania niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Abonenta.

W imieniu Abonenta:

Imię i Nazwisko: _____

Podpis: _____

W imieniu Operatora:

Imię i Nazwisko: _____

Podpis: _____

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. **Sila 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 doloży 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. Gwarantowany czas reakcji

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

§ VI. Gwarantowany czas usunięcia awarii

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

§ VII. 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:

Dostępność Miesięczna (DM)	Kwota Odszkodowania: % Opłaty Abonamentowej
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

§ VIII. Dostępność roczna

1. Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia Dostępności Rocznej (DR).
2. Odszkodowania zostaną wypłacone w wysokości określonej poniżej, w formie potrącenia z opłatą abonamentową, poprzez korektę 12 faktury wystawionej przez Operatora (oraz każdej następnej faktury będącej wielokrotnością 12):

Dostępność Roczna (DR)	Kwota Odszkodowania: % Rocznej Opłaty Abonamentowej
DR ≥ 99,9%	-
99,9% > DR ≥ 99,0%	1
99,0% > DR ≥ 95,0%	5
95,0% > DR ≥ 90,0%	10
90,0% > DR	20

§ IX. Gwarantowana jakość działania sieci IP

1. Operator monitoruje jakość funkcjonowania sieci IP. Dla określenia właściwego funkcjonowania usług opartych na protokole IP przyjęto następujące parametry:
 - Średnia miesięczna wartość opóźnień pakietów w sieci IP Operatora.
 - Średnia miesięczna wartość strat pakietów w sieci IP Operatora.
2. Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia jakości sieci IP w wysokości 10% miesięcznej opłaty abonamentowej w przypadku gdy w danym miesiącu średnia miesięczna wartość opóźnień pakietów lub strat pakietów w sieci IP Operatora przekroczy 30ms (w przypadku opóźnień pakietów) lub średnia miesięczna wartość strat pakietów w sieci IP Operatora przekroczy 0,5% (w przypadku strat pakietów).

§ X. Procedura pomiaru jakości działania sieci IP

1. Dla potrzeb obliczania wartości opóźnień i strat pakietów w sieci IP Operatora określa się następujący punkt charakterystyczny sieci:
 - Routery szkieletowe sieci IP Operatora
2. Wartości opóźnień pakietów są mierzone poprzez wysyłanie pakietów kontrolnych typu ICMP Echo/ICMP Reply co pięć (5) minut, pomiędzy punktami charakterystycznymi sieci. Zebrane w ten sposób dane przechowywane są na serwerach Operatora.
3. Wartości strat pakietów są mierzone poprzez ciągłe wysyłanie pakietów kontrolnych typu ICMP Echo/ICMP Reply co pięć (5) minut, pomiędzy punktami charakterystycznymi sieci. Zebrane w ten sposób dane przechowywane są na serwerach Operatora.
4. Do obliczania średniej miesięcznej wartości opóźnień w sieci IP będą brane wartości średnich miesięcznych opóźnień mierzonych pomiędzy routerami szkieletowymi Operatora oraz wartość średnia wyliczona na podstawie średnich dziennych wartości

- opóźnień mierzonych pomiędzy routerami szkieletowymi Operatora.
5. Do obliczania średniej miesięcznej wartości strat pakietów sieci IP będą brane wartości średnich miesięcznych strat pakietów mierzonych pomiędzy każdymi dwoma routerami szkieletowymi.
 6. Przy obliczaniu średnich miesięcznych wartości opóźnień pakietów i średnich miesięcznych wartości strat pakietów nie będą brane pod uwagę okresy planowanych wyłączeń któregośkolwiek z powyższych urządzeń.

§ XI. Wyplata odszkodowań

1. Operator wypłaci odszkodowania opisane w paragrafach powyżej 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. Wyplata odszkodowania nastąpi w terminie 21 dni od uznania reklamacji, jednak nie później niż od upływu terminu określonego w ust. 2 lub od dnia doręczenia wezwania do zapłaty skierowanego do Operatora przez Abonenta, w tym w przypadku odmowy uznania reklamacji.