

UMOWA NR/ CIS-WAZ.2720. .2018

W wyniku rozstrzygnięcia zapytania ofertowego **CIS-WAZ.2720. .2018 z dnia .2018 r.**, pomiędzy:

Centrum Informatyki Statystycznej, al. Niepodległości 208, 00-925 Warszawa, NIP: 701-023-61-79, REGON: 142396858, zwanym dalej „**Zamawiającym**” reprezentowanym przez:

..... -

a

.....,, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego w, pod numerem, kapitał zakładowy, posiadającą nr NIP: oraz nr REGON:, zwaną dalej „**Wykonawcą**” reprezentowaną przez:

.....

zwanymi dalej Stronami umowy, została zawarta umowa następującej treści:

§ 1

PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem zamówienia jest zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej, w zakresie wychodzących i przychodzących połączeń telefonicznych - lokalnych, strefowych, międzystrefowych i do sieci telefonii komórkowych na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej).
2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług, o których mowa w ust. 1 na warunkach określonych w umowie, zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia, stanowiącym załącznik nr 1 do umowy.

§ 2

WARTOŚĆ UMOWY

1. Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą z tytułu wykonania niniejszej umowy, odbywać się będą w miesięcznych okresach rozliczeniowych.
2. Opłaty za realizację przedmiotu umowy będą naliczane wg. stawek określonych w Formularzu cenowym stanowiącym załącznik nr 2 do umowy. Kwota określona w Formularzu cenowym wynosi zł.
3. Zamawiający nie gwarantuje zakupu całej prognozowanej puli połączeń, zastrzegając jednocześnie, że zmniejszenie liczby wykorzystanych minut nie może być podstawą do roszczeń ze strony Wykonawcy.
4. Faktyczne wynagrodzenie Wykonawcy za usługi wymienione w § 1 będzie wynikało z czasu połączeń, jaki Zamawiający rzeczywiście wykorzysta w trakcie realizacji umowy.

§ 3

TERMIN WYKONANIA UMOWY

1. Uruchomienie usług nastąpi do dnia 1.12.2018 r.
2. Okres świadczenia usług: od dnia 1.12.2018 r. do 30.04.2019 r., lub do wyczerpania kwoty całkowitej wartości przedmiotu umowy określonej w § 2 ust. 1 pkt 2, w zależności od tego która z tych okoliczności wystąpi pierwsza.

§ 4

WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Opłaty z tytułu realizacji przedmiotu umowy określonego w §1 ust.1 umowy będą dokonywane miesięcznie na podstawie faktury wystawionej po zakończeniu każdego miesiąca, z zastrzeżeniem ust. 5.
2. Zapłata będzie dokonywana na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie 30 dni od daty dostarczenia faktury do Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przesłania skanu faktury VAT w dniu jej wystawienia oraz dostarczenia oryginału faktury do Zamawiającego w terminie 7 dni od daty jej wystawienia.
4. Faktury będą wystawiane na rzecz Zamawiającego z podaniem numeru umowy oraz kwoty w złotych, stawki i kwoty podatku VAT oraz wartości brutto. Faktury sporządzone w sposób odbiegający od warunków przedstawionych powyżej będą odsyłane do Wykonawcy bez akceptacji. Razem z fakturą Wykonawca dostarczy Zamawiającemu informacje o liczbie i czasie trwania połączeń będące postawą do naliczenia opłat wykazanych na fakturze.
5. Faktura za grudzień 2018 r. będzie wystawiona i zostanie dostarczona do Zamawiającego najpóźniej w dniu 21 grudnia 2018 r.. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu pocztą elektroniczną skanu tej faktury bezpośrednio po jej wystawieniu na adres osoby upoważnionej do współdziałania przy realizacji umowy ze strony Zamawiającego:, e-mail:
6. Za datę dokonania płatności strony uznają datę złożenia zlecenia przelewu w banku Zamawiającego.

§ 5

WARUNKI SERWISU I WSPARCIA TECHNICZNEGO DLA DOSTARCZONYCH USŁUG

1. W okresie obowiązywania umowy Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego nieodpłatne usługi serwisu i wsparcia technicznego w następującym zakresie:

Usuwanie Awarii – usługa polegająca na usuwaniu problemów funkcjonowania łącz telekomunikacyjnych (traktów), które uniemożliwiają ich wykorzystanie zgodnie z przeznaczeniem (przerwa w pracy, lub zmiana parametrów uniemożliwiająca prawidłowe funkcjonowanie łącz).

Zgłoszenia dotyczące awarii będą przyjmowane przez Wykonawcę telefonicznie lub pisemnie pocztą elektroniczną bądź faksem 6 dni w tygodniu (od poniedziałku do soboty), w godzinach 8 – 18. Telefoniczne zgłoszenia awarii będą potwierdzane w formie pisemnej pocztą elektroniczną lub faksem.

2. Wymagany poziom usług serwisu i wsparcia technicznego:

Obsługa zgłoszenia awarii	Czas Reakcji	Czas Przywrócenia	Czas Rozwiązania
		max. 1 godzin	max. 2 godziny
DEFINICJE:			
Czas Reakcji:	Przedział czasowy pomiędzy momentem przekazania Wykonawcy zgłoszenia Awarii, a momentem podjęcia działań przez Wykonawcę w celu jej usunięcia.		
Czas Przywrócenia:	Przedział czasowy pomiędzy momentem przekazania Wykonawcy zgłoszenia Awarii, a momentem jego neutralizacji, co najmniej poprzez zastosowanie rozwiązania tymczasowego.		
Czas Rozwiązania	Przedział czasowy pomiędzy momentem przekazania Wykonawcy zgłoszenia Awarii, a momentem zastosowania rozwiązania ostatecznie eliminującego tę Awarię.		

3. W przypadku przekroczenia Czasu Przywrócenia, o którym mowa w ust. 2 Wykonawca, za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności usług udzieli Zamawiającemu rabatu w postaci 600 niepłatnych minut na połączenia (200 do sieci stacjonarnych i 400 do sieci komórkowych), do wykorzystania

przez Zamawiającego w trakcie realizacji umowy.

4. Wszelkie działania w ramach wsparcia technicznego będą prowadzone aż do satysfakcjonującego Zamawiającego rozwiązania problemu.

§ 6

SPOSÓB REALIZACJI UMOWY

1. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia pracownikom Wykonawcy dostępu do urządzeń i instalacji należących do obsługiwanej sieci transmisyjnej, zlokalizowanych w obiektach / urządzeniach Zamawiającego lub przez niego zarządzanych, pod nadzorem pracownika Zamawiającego oraz zapewnienia pracownikom Wykonawcy niezbędnej pomocy w celu należytego wykonania przedmiotu umowy.
2. Osobami upoważnionymi do współdziałania przy realizacji niniejszej umowy, w tym śledzenie ilości wykorzystanych minut i potwierdzanie rozliczeń na fakturach, zgłaszanie Awarii i Konsultacji, ze strony Zamawiającego są panowie: tel., e-mail: lub, tel., e-mail:
3. Opiekunem odpowiedzialnym ze strony Wykonawcy za obsługę Zamawiającego, upoważnionym do współdziałania przy realizacji umowy jest tel., e-mail:
4. Osoby upoważnione, o których mowa w ust. 2 i 3 są uprawnione do uzgadniania na bieżąco spraw i terminów związanych z realizacją przedmiotu umowy, z zastrzeżeniem, że związane są warunkami ustalonymi w umowie.
5. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, zaniechanie działań, uchybienia i zaniedbania osób, które skieruje do wykonania umowy, jak również podwykonawców i ich pracowników (działania zawinione i niezawinione), tak jak za działania i uchybienia własne.
6. Zmiana osoby upoważnionej do współdziałania przy realizacji niniejszej umowy ze strony Wykonawcy wymaga pisemnego powiadomienia Zamawiającego i staje się skuteczna z chwilą otrzymania przez adresata pisma z danymi kontaktowymi nowego przedstawiciela Wykonawcy. Uregulowania ust. 4 powyżej stosuje się odpowiednio.

§ 7

ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym, poprzez złożenie stosownego oświadczenia, bez konieczności wcześniejszego wzywania Wykonawcy do usunięcia naruszeń, w przypadku gdy z winy Wykonawcy nastąpi przekroczenie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi o okres dłuższy niż 7 dni kalendarzowych.
2. Ponadto Zamawiającemu przysługuje prawo rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w przypadku gdy naruszenia warunków umowy polegające na nienależytym wykonywaniu przedmiotu umowy, zgodnie z § 9 ust. 1 pkt 2, powtarzać się będą w trzech kolejnych miesiącach. Uprawnienie powyższe przysługuje Zamawiającemu po wcześniejszym, pisemnym, bezskutecznym wezwaniu Wykonawcy do należytego wykonania umowy i wyznaczenia mu w tym celu dodatkowego, co najmniej 7-dniowego terminu.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w przypadku gdy nie będzie dysponował środkami w budżecie na 2019 r. na sfinansowanie objętych niniejszą umową usług. Umowa ulegnie rozwiązaniu w terminie 14 dni od daty wypowiedzenia dokonanego przez Zamawiającego.
4. W przypadku rozwiązania przez Zamawiającego umowy, niezależnie od podstawy rozwiązania, rozwiązanie takie wywiera skutek wyłącznie co do niewykonanej części umowy. W związku z powyższym żadna ze Stron nie będzie zobowiązana do zwrotu świadczeń otrzymanych od drugiej Strony w ramach umowy.
5. W przypadku rozwiązania umowy przez Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek wstrzymania realizacji prac w trybie natychmiastowym.

§ 8

ODSZKODOWANIE – KARY UMOWNE

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia następujących kar umownych:
 - 1) w przypadku niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% maksymalnej wartości brutto przedmiotu umowy określonej w § 2 ust. 2 umowy, za każdy dzień zwłoki, łącznie nie więcej niż 10% maksymalnej wartości brutto przedmiotu umowy.
 - 2) w przypadku nienależytego wykonywania przedmiotu umowy, gdy usługi będące przedmiotem umowy nie będą świadczone przez co najmniej 24 godziny, oprócz rekompensaty za przekroczenie czasu przywracania dostępności usługi, o której mowa w §5 ust. 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,25% maksymalnej wartości brutto przedmiotu umowy określonej w § 2 ust. 2 umowy, za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi, łącznie nie więcej niż 10% maksymalnej wartości brutto przedmiotu umowy.
2. Całkowita suma kar umownych naliczonych na podstawie ust. 1 pkt 1 i 2, nie przekroczy 20% maksymalnej wartości brutto umowy, określonej w § 2 ust. 2 umowy.
3. Jeżeli kara umowna nie pokrywa poniesionej szkody, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego w wysokości przewyższającej karę umowną.

§ 9

SILA WYŻSZA

1. Niewykonanie w całości lub w części zobowiązań stron wynikających z niniejszej umowy nie może być wykorzystane wobec drugiej strony do dochodzenia roszczeń, jeśli przyczyną niewykonania jest siła wyższa.
2. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia niemożliwe do przewidzenia, na które strony nie mają wpływu i są przez strony niemożliwe do pokonania, a w szczególności: klęski żywiołowe, wojny, mobilizacje, zamknięcie granic, uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub części.

§ 10

POUFNOŚĆ DANYCH I INFORMACJI

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszystkich informacji dotyczących Zamawiającego oraz jego pracowników, współpracowników i podmiotów z Zamawiającym współpracujących jakie Wykonawca uzyska w toku realizacji umowy.
2. Wykonawca jest zwolniony z obowiązku zachowania tajemnicy i poufności materiałów i danych, o których mowa w ust. 1, jeżeli informacje co do których taki obowiązek istniał:
 - 1) w dniu ich ujawnienia były powszechnie znane bez zawinionego przyczynienia się Wykonawcy do ich ujawnienia,
 - 2) muszą być ujawnione w celu wykonania umowy, a Wykonawca uzyskał zgodę Zamawiającego na ich ujawnienie,
 - 3) stały się publicznie dostępne bez naruszania zapisów umowy.
3. Wszelkie informacje o Zamawiającym uzyskane przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu umowy mogą być wykorzystane tylko w celu jej wykonania.
4. Wykonawca odpowiada za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków zapewniających dochowanie zasady poufności, określonej w ust. 1, przez swoich pracowników, podwykonawców i osoby trzecie, którym Wykonawca ujawnił informacje o Zamawiającym uzyskane w wyniku realizacji Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się w okresie obowiązywania umowy oraz po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, do zachowania w ścisłej tajemnicy wszelkich informacji dotyczących Zamawiającego, obejmujących:

- 1) dane osobowe – chronione na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych lub innych, które przepisy te zastąpią oraz wewnętrznych przepisów obowiązujących w tym zakresie u Zamawiającego,
 - 2) informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa - chronione na podstawie ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2018 r., poz. 419);
 - 3) informacje, które mogą mieć wpływ na funkcjonowanie lub stan bezpieczeństwa Zamawiającego,
 - 4) dane statystyczne – chronione na podstawie ustawy z dnia 29 czerwca 1995r, o statystyce publicznej (Dz.U. z 2018 poz. 997).
6. Zamawiający zobowiązuje się w okresie obowiązywania umowy oraz po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu do zachowania w ścisłej tajemnicy treści umów zawartych przez Wykonawcę z Pracownikami świadczącymi usługi, których kopie Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć do wglądu Zamawiającemu.
 7. Wykonawca zapewni oraz zobowiąże podmioty wskazane w ust. 4 powyżej do pełnej ochrony informacji uzyskanych od Zamawiającego w wyniku realizacji umowy wskazanych w ust. 5 oraz pełną ochronę danych osobowych na warunkach zgodnych z wszelkimi obecnymi oraz przyszłymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony informacji oraz danych osobowych i prywatności.
 8. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody jakie wystąpią u Zamawiającego lub osób trzecich w związku nieprzebrzeganiem obowiązku zachowania poufności określonego w umowie. W szczególności Wykonawca zwolni Zamawiającego z wszelkiej odpowiedzialności w przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniem do Zamawiającego związanym z naruszeniem poufności lub dotyczącym przetwarzania danych osobowych.
 9. Strony potwierdzają, iż w ramach realizacji przedmiotu umowy przekazywać będą dane osobowe swoich pracowników i współpracowników. Tym samym każda ze stron w ramach realizacji przedmiotu umowy jest administratorem danych oraz podmiotem przetwarzającym.
 10. Administratorzy danych powierzają Podmiotom przetwarzającym, w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, (zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”), dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej umowie.
 11. Podmioty przetwarzające zobowiązują się przetwarzać powierzone im w formie pisemnej lub elektronicznej dane osobowe zgodnie z umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
 12. Podmioty przetwarzające oświadczają, iż stosują środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.
 13. Wykonawca będzie przetwarzał, powierzone na podstawie umowy dane zwykłe w postaci wizerunku, imion, nazwisk i nr-u dokumentu tożsamości, obejmujące pracowników, klientów, dostawców lub innych osób współpracujących z Zamawiającym.
 14. Powierzone przez Zamawiającego dane osobowe będą przetwarzane przez Wykonawcę wyłącznie w celu realizacji umowy.
 15. Zamawiający będzie przetwarzał, powierzone na podstawie umowy dane zwykłe w postaci wizerunku, imion i nazwisk, obejmujące pracowników, dostawców lub innych osób współpracujących z Wykonawcą.
 16. Powierzone przez Wykonawcę dane osobowe będą przetwarzane przez Zamawiającego wyłącznie w celu realizacji umowy.
 17. Wykonawca oraz podmioty wskazane w ust. 4, za co odpowiedzialność ponosi Wykonawca, mają obowiązek niezwłocznego zgłaszania wszelkich zdarzeń, które naruszają lub mogą naruszyć przepisy prawa, polityki bezpieczeństwa, procedur lub instrukcji dotyczących bezpieczeństwa informacji i obowiązujących u Zamawiającego lub w jednostce nadrzędnej w stosunku do Zamawiającego.
 18. Strony zwolnione są z obowiązku zachowania tajemnicy w przypadku gdy obowiązek ujawnienia informacji wynika z przepisów prawa. W przypadku konieczności ujawnienia informacji Wykonawca, o ile jest to prawnie dopuszczalne, poinformuje Zamawiającego o nałożeniu na niego obowiązku

ujawnienia informacji i dołoży wszelkich starań aby zakres ujawnianych informacji nie wykraczał poza obowiązek nałożony przepisami prawa.

§ 11

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory mogące wyniknąć pomiędzy stronami w związku z niniejszą umową, które nie będą mogły być załatwione polubownie w drodze bezpośredniego porozumienia, podlegać będą rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy dla Zamawiającego.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia, umowy, w tym w wyniku zmiany stawki podatku VAT, mogą być dokonywane tylko w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
3. Wykonawca nie może przenieść wierzytelności wynikających z niniejszej umowy bez zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.
5. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
6. W sprawach nieuregulowanych w umowie zastosowanie znajduje Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla użytkowników obowiązujący od dnia, stanowiący załącznik nr 3 do niniejszej umowy, z zastrzeżeniem, że umowa ta ma pierwszeństwo stosowania przed jakimikolwiek regulaminami wykonawcy, w tym i zmianami tych regulaminów.

Zamawiający

Wykonawca

data

data

podpis

podpis