

## UMOWA Nr BFK-FKP.022. .2023/BAG-AGG

zwana dalej **Umową**, zawarta w dniu złożenia kwalifikowanego podpisu elektronicznego przez osobę reprezentującą Zamawiającego, po uprzednim złożeniu kwalifikowanego podpisu elektronicznego przez osobę reprezentującą Wykonawcę, pomiędzy:

**Skarbem Państwa reprezentowanym przez Prezesa Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych** z siedzibą w Warszawie, adres: Urząd Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych, 02-222 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 181C, NIP 5213214182, REGON 015249601, w imieniu którego działa – Dyrektor Generalny, zgodnie z pełnomocnictwem, którego kopia stanowi Załącznik nr 1 do Umowy, zwanym dalej **Zamawiającym** lub **Stroną**,

a

zwaną/-ym dalej **Wykonawcą** lub **Stroną**.

Zamawiający udziela Wykonawcy zamówienia o wartości mniejszej niż 130 000 złotych, bez stosowania przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605, ze zm.), co wynika z art. 2 ust. 1 pkt 1 tej ustawy.

### § 1.

#### Przedmiot i termin obowiązywania Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy określony w § 2 oraz zgodnie ze złożoną ofertą stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy i szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia/Umowy, który stanowi Załącznik nr 3 do Umowy.
2. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w oparciu o sieć operatora telefonii ruchomej na rzecz Zamawiającego przez 24 miesiące, tj. od 1 grudnia 2023 r. do 30 listopada 2025 r., co obejmuje w szczególności:
  - 1) świadczenie usługi mobilnej łączności głosowej, tekstowej SMS i MMS,
  - 2) świadczenie usługi mobilnego dostępu do Internetu w technologii 3G / 4G LTE / 5 G (GSM, UMTS i LTE) z obustronną transmisją danych,
  - 3) dostawa kart SIM skonfigurowanych do pracy w sieci Wykonawcy.
3. Przedmiot Umowy stanowi:
  - 1) 62 sztuk aktywacji głosowych obejmujących bezpłatne połączenia SMS, MMS do wszystkich sieci komórkowych i stacjonarnych wraz z dostępem do transmisji danych min. 20 GB w czasie jednego okresu rozliczeniowego, zwane dalej **abonamentem G**;
  - 2) dostawa 20 sztuk nieaktywnych kart SIM tzw. serwisowe/zapasowe karty, które będą aktywowane na wniosek Zamawiającego w przypadku zgubienia lub uszkodzenia karty SIM;
  - 3) 27 sztuk usługi transmisji danych (bez modemu) z limitem transmisji danych min. 60 GB w czasie jednego okresu rozliczeniowego, zwane dalej **abonamentem M**;
  - 4) Wykonawca udostępni 2 dodatkowe pakiety transmisji danych na terenie kraju (poza podstawowym pakietem 20 GB dla kart SIM głosowych i 60 GB dla kart SIM transmisji danych) o wielkościach:
    - a) 60 GB (razem z podstawowym odpowiednio: 80 GB lub 120 GB),
    - b) bez limitu danych;
  - 5) przydzielenie stałego adresu IP dla numerów w abonamencie M,
  - 6) pakiety roamingowe usług głosowych transmisji danych.
4. Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Wykonawcę zapewniają między innymi:
  - 1) zachowanie dla aktywacji głosowych dotychczas używanych numerów telefonicznych MSISDN;
  - 2) przeniesienie numeru na zasadach zgodnych z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2022 r. poz. 1648, ze zm.), zwaną dalej **Prawem telekomunikacyjnym**;

- 3) łączność głosową, tekstową SMS i MMS oraz mobilny dostęp do Internetu.
5. Zamawiający przewiduje przeniesienie obecnie posiadanych numerów abonenckich dla aktywacji głosowych do sieci Wykonawcy po zakończeniu dotychczasowych umów i wygaśnięciu wynikających z nich zobowiązań.
6. Do wyznaczenia zakresu Umowy obowiązują dane:
  - 1) określające podstawowy zakres Umowy do zrealizowania w trakcie trwania Umowy, obejmujący aktywację, uruchamiane z dniem 1 grudnia 2023 r.;
  - 2) określające przewidywaną docelową tzw. opcjonalny zakres Umowy, tj. wartości oznaczające przewidywane ilości usług dodatkowych, bez zapewnienia ich realizacji; zakres opcjonalny obejmuje aktywacje i usługi, w tym pakiety dodatkowe oraz usługi stałego adresu IP; usługi w tym zakresie mogą być wykonywane sukcesywnie przez cały czas trwania Umowy, według potrzeb zgłoszonych Wykonawcy przez Zamawiającego.
7. Zamawiający wymaga, by Wykonawca zapewnił dostęp do elektronicznego systemu umożliwiającego bezpieczną i samodzielną obsługę konfiguracji konta, zwanej dalej Portalem Obsługi.
8. Zamawiający wymaga, by Wykonawca zapewnił dedykowaną infolinię do obsługi usług objętych Umową.
9. Zamawiający przewiduje prawo opcji. Przedmiot zamówienia określa zakres podstawowy oraz zakres opcjonalny (dodatkowy) związany z zakupem dodatkowych usług, których wykorzystanie zależne jest od możliwości sfinansowania zakupu i potrzeb Zamawiającego.
10. Wykorzystanie prawa opcji nie jest obowiązkowe. W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu.
11. Ceny jednostkowe netto określone w ofercie Wykonawcy obowiązują przez cały okres realizacji Umowy, także dla zamówień opcjonalnych.
12. Prawo opcji będzie realizowane poprzez zamówienia, kierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy drogą elektroniczną, tj. e-mailem lub poprzez Portal Obsługi.
13. Zamawiającemu przysługuje prawo zwiększenia lub zmniejszenia ilości usług dodatkowych (opcjonalnych) danego rodzaju pod warunkiem nieprzekroczenia wartości środków przeznaczonych na realizację zamówienia.

## **§ 2.**

### **Ogólne wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące usług**

1. Wykonawca rozpocznie świadczenie usług telekomunikacyjnych w kolejnym dniu po wygaśnięciu zobowiązań wynikających z dotychczasowych obowiązujących umów. Zamawiający wymaga zachowania ciągłości świadczenia usług na wszystkich posiadanych numerach telefonów tzn. wszelkie procedury związane z uruchomieniem usług oraz przejęciem numerów muszą być zakończone przed wygaśnięciem jeszcze trwającej umowy.
2. W przypadku zmiany operatora Wykonawca jest zobowiązany do przejścia do własnej sieci wykorzystywanej numeracji, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (Dz. U. 2018 r. poz. 2324) oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r. poz. 1648, ze zm.).
3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wystąpienia zmian w numerach telefonicznych i terminach zakończenia dotychczasowej Umowy. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o stwierdzonych rozbieżnościach w terminie maksymalnie 14 dni do dnia otrzymania danych od Zamawiającego. Wykonawca nie zostanie obciążony karami z tytułu nie przeniesienia numeracji w terminie ustawowym

tylko w przypadku zaistnienia rozbieżności, o których mowa w zdaniu poprzednim z zastrzeżeniem, że takie zgłoszenie zostało przekazane Zamawiającemu w powyższym terminie.

4. Wykonawca umożliwi dokonanie cesji użytkowanych numerów telefonów na osoby prawne jak i osoby fizyczne. Zmiany te będą wykonywane na wniosek Zamawiającego, w szczególności w przypadku zmian wynikających z ruchów kadrowych. W miejsce przeniesionego numeru telefonu Wykonawca na wniosek Zamawiającego dostarczy nowy numer w ramach uzupełnienia liczby numerów. Cesje użytkowanych numerów aktywacji zostaną zrealizowane na warunkach ogólnodostępnych ofert u Wykonawcy.
5. Wykonawca zagwarantuje obejmowanie zasięgiem oferowanej sieci telefonii ruchomej GSM co najmniej 95 % terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Wykonawca zapewni dostępność sieci, zgodnie z aktualnie publikowanymi mapami zasięgu na stronach internetowych Wykonawcy, na poziomie umożliwiającym realizację transmisji głosowej i danych.
7. Wykonawca zapewni pełną dostępność usług bez względu na porę dnia. Zaoferowany poziom sygnału ma być wystarczający do nawiązania sesji łączności głosowej oraz przesyłania danych „z” i „do” użytkowanych urządzeń.
8. Zamawiający wymaga, aby dostarczone karty SIM były zabezpieczone przed uruchomieniem kodem PIN dostarczonym wraz z kartą SIM.
9. W przypadku trzykrotnego, błędnego wprowadzenia kodu PIN karta musi zostać samoczynnie zablokowana. Odblokowanie jej winno nastąpić po wprowadzeniu podanego przez użytkownika kodu PUK dostarczonego wraz z kartą SIM.
10. Wykonawca zapewni możliwość wyłączenia kodu PIN w kartach SIM samodzielnie przez użytkownika.
11. Karta SIM nie może wymuszać zmiany wersji oprogramowania układowego (firmware) lub instalacji dodatkowego oprogramowania w systemach operacyjnych telefonów użytkowników.
12. Przesyłka z kartami SIM musi zawierać dwa egzemplarze umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisane przez Wykonawcę. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług jest przesłanie przed terminem rozpoczęcia świadczenia usługi, podpisanej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych do Wykonawcy w formie pisemnej.
13. Karty SIM zostaną dostarczone na koszt i ryzyko Wykonawcy w opakowaniach uniemożliwiających ich uszkodzenie. Na opakowaniu każdej karty SIM ma być widoczny nr MSISDN. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie, aby numer karty, numer telefonu i kody, były nadrukowane bezpośrednio na plastikowych kartach, w których znajduje się karta SIM. Nie jest wymagane osobne opakowanie dla każdej karty.
14. Zamawiający zastrzega prawo do bezpłatnej zmiany numeru telefonu MSISDN w trakcie trwania Umowy.
15. Wykonawca zapewni czasowe, a w przypadku wystawienia duplikatu - stałe, zablokowanie, bez dodatkowych opłat, kart SIM zgłoszonych jako skradzione lub zaginione.
16. Wykonawca zapewni, bez dodatkowych opłat, sprawdzanie ilości wykorzystanego limitu przydzielonego użytkownikowi, zarówno pakietów transmisji danych jak i kosztów połączeń, przez SMS lub połączenie z dedykowanym do tej usługi numerem.

### **§ 3.**

#### **Warunki świadczenia usług**

1. Zamawiający określa następujące rodzaje abonamentu miesięcznego:
  - 1) Abonament głosowy G obejmujący bezpłatne połączenia głosowe, SMS, MMS do wszystkich sieci komórkowych i stacjonarnych wraz z dostępem do transmisji danych minimum 20 GB w czasie jednego/każdego okresu rozliczeniowego;

- 2) Abonament transmisji danych M bez modemu, limit transmisji danych minimum 60 GB w czasie jednego/każdego okresu rozliczeniowego.
2. W ramach ceny jednostkowej poszczególnych abonamentów realizowane są następujące usługi (bez dodatkowych opłat):
  - 1) obsługa rozmów oraz dostępu do Internetu przy wykorzystaniu technologii dostępnych w sieci Wykonawcy na danym obszarze, w okresie świadczenia usług, co najmniej w zakresie 3G / 4G LTE / 5G przesyłanie informacji o wykorzystaniu pakietu i kosztów połączeń w formie SMS,
  - 2) przesyłanie informacji o wykorzystaniu pakietu i kosztów połączeń w formie SMS,
  - 3) kontakt z infolinią 24h/7dni,
  - 4) ustawianie i zdejmowanie blokad CLIP/CLIR (nie dotyczy numerów, które są zastrzeżone zgodnie z art. 171 ustawy - Prawo telekomunikacyjne,
  - 5) aktywowanie i dezaktywowanie usługi roamingu, także samodzielnie przez użytkownika,
  - 6) wymiana karty SIM,
  - 7) aktywacja karty SIM,
  - 8) blokowanie i odblokowanie karty SIM,
  - 9) zmiana numeru telefonu,
  - 10) dostęp do Portalu Obsługi.
3. Usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznanne w chwili zawierania Umowy rozliczane będą zgodnie z najtańszym cennikiem usług biznesowych, dostępnym na stronie internetowej Wykonawcy. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca dostarczy aktualny cennik wraz z Umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz wskaże adres strony internetowej, na której jest zamieszczony cennik.
4. Wykonawca zablokuje możliwość świadczenia usług typu Premium (SMSy i połączenia) i WAP Premium. Odblokowanie takich usług będzie wymagało osobnej dyspozycji administratora dla każdego numeru osobno.
5. Wszelki rodzaj transmisji danych (dostęp do Internetu, WAP, VPN) do dowolnego adresu i po dowolnym protokole transmisji, będzie jednakowo taryfikowany, zgodnie z ofertą Wykonawcy w ramach limitu transmisji danych przypisanego do abonamentu.
6. Po przekroczeniu miesięcznego limitu przypisanego do abonamentu transfer danych użytkownika może być ograniczony do poziomu prędkości stosowanego w sieci Wykonawcy. Przekroczenie pakietu nie obciążą Zamawiającego dodatkowymi kosztami za transmisję danych.
7. Numery, z których Zamawiający zrezygnował, nie zostaną przydzielone nowemu abonentowi przez okres co najmniej 1 roku, z wyjątkiem tych numerów, na które Zamawiający wyraził zgodę na ich przeniesienie drogą umowy cesji.
8. Na wniosek Zamawiającego, Wykonawca udostępni możliwość bezpłatnej zmiany numeru abonenta z różnych pul numeracji Wykonawcy. W przypadku konieczności wymiany karty SIM przy takiej zmianie, Wykonawca również zrobi to bezpłatnie. Zamawiający dopuszcza dwie zmiany numerów dla każdej karty SIM, w okresie trwania Umowy. W przypadku konieczności wykonania większej liczby zmian, niż liczba określona powyżej, Wykonawca ma prawo pobrać opłatę zgodną z Cennikiem. Dyspozycja wymiany karty SIM oraz dyspozycja zmiany numerów może być dokonana przez osoby upoważnione w formie elektronicznej przy wykorzystaniu poczty email lub za pomocą Portalu Obsługi. Numery, z których Zamawiający zrezygnował, nie zostaną przydzielone nowemu abonentowi przez okres co najmniej 90 dni, z wyjątkiem tych numerów, na które Zamawiający wyraził zgodę na ich przeniesienie drogą umowy cesji.
9. W przypadku zgłoszenia zgubienia lub kradzieży karty SIM, Wykonawca wystawi nową i aktywowaną kartę SIM w miejsce zgłoszonej jako skradziona lub zgubiona, w terminie 5 dni roboczych od zgłoszenia i dostarczy do siedziby Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych.

10. Zamawiający wymaga dodatkowo dostarczenia do siedziby Zamawiającego, puli nieaktywnych kart SIM z odpowiednim numerem HLR stanowiącej minimum 10% ogólnej liczby kart posiadanych przez Zamawiającego. Karty te będą aktywowane (np. w przypadku kradzieży lub zgubienia) po zgłoszeniu przesłanym drogą elektroniczną przez wyznaczonego pracownika Zamawiającego, tj. e-mailem lub poprzez Portal Obsługi.

#### **§ 4.**

##### **Warunki świadczenia usług głosowych w abonamentach G**

1. W ramach kwoty abonamentu będą realizowane następujące usługi, bez dodatkowych opłat:
  - 1) Połączenia w kraju i w roamingu w krajach UE do wszystkich sieci krajowych komórkowych i stacjonarnych z wykluczeniem numerów specjalnych, informacyjnych oraz o podwyższonej opłacie-bez limitów czasowych. Wykonawca nie będzie ograniczał połączeń roamingowych na terenie UE odrębnymi zapisami, takimi jak Polityka Uczciwego Korzystania (ang. Fair Use Policy, w skrócie **FUP**), które to zasady, mogą być ustalone przez krajowych przedsiębiorców. Strefę roamingową UE, uznaje się tożsamo ze strefą Unia Europejska oraz kraje Europejskiego Obszaru Gospodarczego i terytoria zależne.
  - 2) Wysyłanie SMSów zrealizowane w kraju na numery krajowe (z wyłączeniem usług SMS na e-mail i numery stacjonarne, SIMextra oraz SMS o podwyższonej płatności) – bez limitu ilościowego.
  - 3) Odbiór SMSów (również w roamingu).
  - 4) Wysyłanie MMS na numery krajowe (z wyłączeniem usług MMS na e-mail, SIMextra oraz MMS o podwyższonej płatności) – bez limitu ilościowego.
  - 5) Odbiór MMSów, również w roamingu na terenie UE.
  - 6) Naliczanie sekundowe 1 s/1 s dla połączeń w kraju na numery krajowe, z wyjątkiem połączeń z numerami specjalnymi, informacyjnymi i o podwyższonej opłacie. Połączenia w roamingu UE oraz poza krajami UE będą rozliczane na podstawie cennika, który jest załącznikiem do Umowy.
  - 7) Odsłuchiwanie poczty głosowej w kraju.
  - 8) Pakiet ryczałtowej transmisji danych min. 20 GB w czasie jednego okresu rozliczeniowego dla kart SIM z aktywacją głosową G plus 4 GB danych miesięcznie do wykorzystania na terenie UE rozliczane według Standardowych stawek najtańszego cennika dla firm.
  - 9) Połączenia z Infolinią oraz SMS (wysyłane i zwrotne) dotyczące stanu wykorzystania dodatkowych pakietów zamówionych przez Jednostkę oraz dotyczące kosztów połączeń.
  - 10) W całym okresie świadczenia usług objętych Umową Wykonawca zapewni usługi głosowe do wszystkich kierunków dostępnych w publicznej sieci telekomunikacyjnej z zachowaniem wysokiej jakości parametrów transmisyjnych.

#### **§ 5.**

##### **Warunki świadczenia usług transmisji danych w abonamencie M**

1. W ramach abonamentu M Wykonawca umożliwi transfer co najmniej 60 GB danych bez zmiany parametrów transferu na terenie kraju.
2. Wykonawca na wszystkich kartach SIM przeznaczonych do dostępu do Internetu włączy blokadę usług komunikacji głosowej i MMS.
3. Domyślnie na wszystkich aktywacjach transmisji danych, usługi roaming i usługi SMS zostaną wyłączone (będzie możliwość jego włączenia za pomocą Portalu Obsługi lub Infolinii).
4. Pakiet transmisji danych będzie rozliczany maksymalnie co 10 kB.
5. Wykonawca zablokuje możliwość świadczenia usług typu Premium i WAP Premium. Odblokowanie takich usług będzie wymagało osobnej dyspozycji Administratora Jednostki dla każdego numeru osobno.
6. Wszelki rodzaj transmisji danych (dostęp do Internetu, WAP, VPN) do dowolnego adresu i po dowolnym protokole transmisji, będzie jednakowo taryfikowany, w ramach abonamentu.

7. Wykonawca udostępni usługę przydzielenia stałego adresu IP dla wybranych kart SIM do transmisji danych. Usługa domyślnie będzie wyłączona i zostanie włączona na zlecenie Administratora Zamawiającego. Za tę usługę Wykonawca pobierze opłatę miesięczną w wysokości 1,23 zł brutto (wycenioną w ofercie jako abonament za stały adres IP). Jeżeli usługa nie była włączona przez cały Okres rozliczeniowy, jej rozliczenie będzie proporcjonalne do liczby dni kiedy usługa była uruchomiona w danym Okresie rozliczeniowym.

## § 6.

### Pakiety dodatkowe i roamingowe

1. Wykonawca udostępni 2 dodatkowe pakiety transmisji danych na terenie kraju (poza podstawowym pakietem 20 GB dla kart SIM głosowych i 60 GB dla kart SIM transmisji danych) o wielkościach:
  - 1) 60 GB (razem z podstawowym odpowiednio: 80 GB lub 120 GB).
  - 2) bez limitu danych.
2. Pakiety, o których mowa w ust. 1, włączane będą przez Zamawiającego do dowolnego abonamentu usług głosowych lub usług transmisji danych. Pakiety można włączyć i wyłączyć w dowolnym momencie.
3. Wykonawca udostępni pakiety roamingowe tygodniowe usług głosowych transmisji danych obejmujące następujące kraje:
  - 1) Strefa 1 – kraje UE, Wielka Brytania;
  - 2) Strefa 2 – Turcja, Rosja, USA, kraje Europy z wyjątkiem Strefy 1;
  - 3) Strefa 3 – pozostałe kraje świata niewymienione w Strefie 1 i 2.
4. Pakiet Gt2 obowiązuje w Strefie 2 i zawiera:
  - 1) 100 minut połączenia w roamingu przychodzącym i wychodzącym (pakiet dotyczy wszystkich rozmów przychodzących i wychodzących do Polski i do kraju w którym przebywa abonent zarówno do sieci stacjonarnych jak i komórkowych),
  - 2) 50 SMSów do wysłania z terenu danego obszaru.
5. Pakiet Gt3 obowiązuje w Strefie 3 i zawiera:
  - 1) 30 minut połączenia w roamingu przychodzącym i wychodzącym (pakiet dotyczy wszystkich rozmów przychodzących i wychodzących do Polski i do kraju w którym przebywa abonent zarówno do sieci stacjonarnych jak i komórkowych),
  - 2) 50 SMSów do wysłania z terenu obszaru, na którym przebywa abonent.
6. Pakiet Tt1 zawiera 10 GB danych przesłanych na terenie Strefy 1.
7. Pakiet Tt2 zawiera 3 GB danych przesłanych na terenie Strefy 2.
8. Pakiet Tt3 zawiera 1 GB danych przesłanych na terenie Strefy 3.
9. Wykonawca świadczy usługi roamingu poza granicami kraju rozliczane według standardowych stawek określonych w Cenniku, jeżeli na dany okres Zamawiający nie wykupi danego pakietu roamingowy.
10. Termin na uruchomienie pakietu przez użytkownika wynosi 180 dni. Aktywacja pakietu nastąpi automatycznie wraz z wykonaniem pierwszego połączenia i pakiet będzie aktywny przez 7 kolejnych dni lub do momentu jego wykorzystania. Istnieje możliwość zamówienia kilku pakietów tego samego rodzaju jednocześnie. Następny pakiet tego samego rodzaju uruchomi się po zakończeniu ważności poprzedniego pakietu lub po wykorzystaniu pakietu poprzedniego.
11. Pakiet może zostać włączony tylko na okres wielokrotności 1 tygodnia.
12. Istnieje możliwość włączenia kilku rodzajów pakietów jednocześnie.
13. Abonent czyli użytkownik zostanie poinformowany bezpłatnym SMSem o aktywowaniu pakietu, wykorzystaniu 80% lub 90% limitu któregoś z elementów pakietu w zależności od możliwości technicznych wykonawcy oraz o wyczerpaniu któregoś z elementów pakietu.

14. Wykonawca udostępnia dostęp do usług w sieci roamingowej, zgodnie z listą partnerów roamingowych, którą publikuje na swojej stronie internetowej. w związku z czym, na potrzeby wykonania Umowy nie będzie wykluczał poszczególnych operatorów i kierunków określonych w swoim cenniku roamingowym.

## § 7.

### Portal Obsługi

1. Wykonawca zapewni dostęp do elektronicznego systemu zwanego dalej Portalem Obsługi umożliwiającego bezpieczną i samodzielną obsługę konfiguracji konta poprzez aplikację internetową działającą w trybie on-line. Realizacja oraz wizualizacja wprowadzonych zmian prezentowana będzie na bieżąco. Usługa dostępna będzie całodobowo dla określonej grupy użytkowników.
2. Portal Obsługi posiada następujące funkcjonalności:
  - 1) możliwość ustalenia do 3 administratorów (użytkowników portalu),
  - 2) administrator loguje się indywidualnym loginem,
  - 3) połączenia do Portalu Obsługi będą realizowane za pomocą szyfrowanego protokołu (HTTPS),
  - 4) Wykonawca udostępni uwierzytelnianie do Portalu Obsługi za pomocą SMSa,
  - 5) każdy administrator może ustalić swoje hasło do systemu i w dowolnym momencie je zmienić.
3. Użytkownik może za pośrednictwem portalu:
  - 1) zamówić aktywację, określić rodzaj abonamentu dla zamawianej aktywacji oraz wybrać urządzenie;
  - 2) zgłosić awarię sieci;
  - 3) włączyć i wyłączyć następujące usługi: roaming, blokady CLIP/CLIR, połączenia międzynarodowe, pakiety transmisji danych, usługi Premium;
  - 4) zablokować kartę SIM;
  - 5) aktywować nową kartę SIM;
  - 6) sprawdzić stan wykorzystania pakietów na poszczególnych aktywacjach;
  - 7) sprawdzić koszty wygenerowane na poszczególnych aktywacjach od daty do daty;
  - 8) pobrać billing za dowolny miniony miesiąc w postaci pliku zgodnego z MS Excel od daty do daty;
  - 9) sprawdzić stan realizacji zamówień;
  - 10) sprawdzić stan włączonych usług;
  - 11) sporządzić raport aktywnych numerów telefonów z rodzajami abonamentów;
  - 12) sprawdzić ilość pozostałych aktywacji możliwych do zakupienia w ramach Umowy; dopuszczalne jest przygotowanie niniejszego raportu na zlecenie złożone za pomocą Portalu Obsługi a przesłane drogą elektroniczną na wskazany w zgłoszeniu adres e-mail;
  - 13) pobrać wersję elektroniczną faktury;
  - 14) mieć możliwość eksportu wszystkich powyższych danych do pliku typu CSV, xls.
4. Portal umożliwia sporządzanie raportów dostępnych dla administratorów umożliwiających uzyskanie następujących danych za dowolny okres trwania Umowy:
  - 1) aktualna liczba uruchomionych aktywacji głosowych z wyszczególnieniem rodzaju abonamentu,
  - 2) aktualna liczba uruchomionych aktywacji transmisji danych,
  - 3) liczba wykorzystanych minut do sieci krajowych i zagranicznych,
  - 4) liczba wykorzystanych minut w roamingu, przychodzącym i wychodzącym,
  - 5) stopień wykorzystania w abonamencie G i M, pakietów transmisji danych w danym okresie.
5. Portal Obsługi jest poprawnie obsługiwany przez przeglądarki internetowe: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera, Microsoft Edge. Wykonawca ma obowiązek na bieżąco dostosowywać obsługę portalu do najnowszych wersji przeglądarek.

## § 8.

### Warunki obsługi Zamawiającego

1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić infolinię (dedykowany numer infolinii, połączenia bezpłatne, dostępną przez całą dobę). Za pośrednictwem infolinii konsultanci będą udzielać informacji dotyczących w szczególności obowiązujących cenników, zagadnień technicznych i rachunkowych (rozliczeń). Ponadto poprzez infolinię administrator będzie mógł zlecić włączenie i wyłączenie usług oraz zgłosić awarię.
2. W przypadku kradzieży/zagubienia karty SIM Zamawiający wymaga aktywowania zagubionego numeru na jednej z zapasowych kart SIM. Numer działający dotychczas ze skradzioną/zagubioną kartą SIM musi być aktywny najpóźniej od godziny 23:59 w dniu zgłoszenia, o ile dyspozycja została złożona elektronicznie przez upoważnionego pracownika do godziny 14:00 tego dnia. Jeżeli kradzież/zagubienie zgłoszono po godzinie 14:00 to numer będzie aktywny najpóźniej do godziny 12:00 dnia następnego. Po zgłoszeniu zagubienia/kradzieży karty SIM Wykonawca niezwłocznie dezaktywuje tę kartę.

## § 9.

### Warunki rozliczania usług i wykonywania bilingu

1. Zamawiający posiada możliwość wygenerowania za pomocą Portalu Obsługi szczegółowych billingów przeprowadzonych połączeń (telefonicznych i transmisji danych). Wygenerowane billingi umożliwiają eksport wszystkich danych do pliku Excel.
2. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania za pełen okres rozliczeniowy szczegółowych billingów w rozbiciu na poszczególne numery telefonów i dostarczanie ich wraz z fakturą za usługi telekomunikacyjne.

## § 10.

### Wynagrodzenie

1. Maksymalne wynagrodzenie za realizację przedmiotu Umowy w całym okresie jej obowiązywania nie przekroczy całkowitej kwoty PLN brutto (słownie złotych: ) oraz rozliczane będzie według cen jednostkowych określonych w ust. 3.
2. Ceny jednostkowe netto wyszczególnione w ust. 3 obejmują wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu Umowy, niezbędne do jej realizacji. Wykonawca do cen netto doliczy należny podatek od towarów i usług, obowiązującą w dniu wystawienia faktury za dany okres rozliczeniowy.
3. Płatności za realizację świadczenia usługi telekomunikacyjnej będącej przedmiotem Umowy dokonywane będą przez Zamawiającego od dnia rozpoczęcia świadczenia usług tj. aktywacji usługi telekomunikacyjnej przez cały okres jej obowiązywania i składać się będą z opłat abonamentowych oraz opłat za pozostałe usługi telekomunikacyjne, zgodnie z poniżej przedstawionymi cenami jednostkowymi netto:

| pozycja/rodzaj                                   | orientacyjna ilość w okresie 24 miesięcy (podstawowa i opcjonalna) | jednostkowa cena netto (PLN) |
|--|--|------------------------------|
| abonament G                                      | 1728   |                              |
| abonament M                                      | 696  |                              |
| abonament za usługę stałego adresu IP            | 696  |                              |
| dotatkowy pakiet 60 GB do abonamentów G i M      | 192  |                              |
| dotatkowy pakiet bez limitu do abonamentów G i M | 144  |                              |
| pakiet Gt2                                       | 15   |                              |
| pakiet Gt3                                       | 15   |                              |
| pakiet Tt1                                       | 30   |                              |
| pakiet Tt2                                       | 25   |                              |
| pakiet Tt3                                       | 25   |                              |

Roaming i rozmowy międzynarodowe poza pakietami oraz usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznanne w chwili zawierania Umowy rozliczane będą zgodnie z najtańszym cennikiem usług biznesowych, dostępnym na stronie internetowej operatora.

4. Usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznanne w chwili zawierania Umowy rozliczane będą zgodnie z cennikiem stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy.
5. Wykonawcy nie przysługuje prawo roszczeń z tytułu niewykorzystania w całości kwoty określonej w ust. 1 oraz z tytułu niewykorzystania usług opcjonalnych w całym okresie obowiązywania Umowy.
6. Ceny jednostkowe netto określone w ust. 3 zawierają wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu Umowy, oprócz należnego podatku od towarów i usług; są one niezmiennie w okresie obowiązywania Umowy.
7. Strony ustalają, że wynagrodzenie za świadczenie usług będzie rozliczane w miesięcznym cyklu rozliczeniowym od 1-go do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego.
8. Zamawiający nie przewiduje możliwości prowadzenia rozliczeń w walutach obcych. Rozliczenia pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym będą dokonywane w złotych polskich.
9. Zamawiający nie wyraża zgody na cesję wierzytelności wynikającej z Umowy.
10. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty umówionego wynagrodzenia w terminie 30 dni od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury.
11. Faktura VAT podlega zapłacie przelewem na konto Wykonawcy wskazane w fakturze. Za datę płatności uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
12. Każda faktura powinna zawierać nr umowy, której dotyczy. W przypadku braku tej informacji Wykonawca zostanie poproszony o wystawienie prawidłowej faktury zawierającej numer umowy, na podstawie której wystawiono fakturę.
13. Dodatkowo faktura podlega udostępnieniu w wersji elektronicznej w Portalu Obsługi w terminie 7 dni od daty jej wystawienia.
14. W przypadku stwierdzenia niezgodności na fakturze Zamawiającemu przysługuje prawo złożenia reklamacji do faktury. Taka reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od dnia jej złożenia. Zgłoszenia reklamacyjne przekazywane będą drogą elektroniczną, tj. e-mailem lub poprzez Portal Obsługi.

## **§ 11.**

### **Okres obowiązywania Umowy**

1. Umowa jest zawarta na czas oznaczony 24 miesiące i obowiązuje od 1 grudnia 2023 r. do 30 listopada 2025 r. z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Umowa podlega rozwiązaniu przed 30 listopada 2025 r. w dniu, w którym osiągnie całkowitą kwotę brutto określoną w § 10 ust. 1, tj. wartość Umowy.

## **§ 12.**

### **Nadzór**

1. Strony wyznaczają do nadzoru nad realizacją Umowy następujące osoby:
  - 1) ze strony Zamawiającego:           , e-mail:           , tel.
  - 2) ze strony Wykonawcy:           , e-mail:           , tel.
2. Osoba, o której mowa w ust. 1 pkt 2 jest jednocześnie Opiekunem Zamawiającego, posiadającym kompetencje w zakresie znajomości warunków umowy, dostępnym w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach pracy Zamawiającego (od 7:00 do 15:00).

3. Osoba wskazana przez Wykonawcę w ust. 1 pkt 2 wykonywać będzie czynności związane z obsługą w zakresie telefonii ruchomej, w szczególności w zakresie udzielania wszelkich informacji związanych z realizacją umowy, dotyczących zagadnień technicznych i rachunkowych (rozliczeń). Poza godzinami pracy Opiekuna Wykonawca zapewni całodobową infolinię telefoniczną, o której mowa w opisie przedmiotu zamówienia. Poprzez Opiekuna Zamawiający (administrator) będzie mógł zlecić włączenie i wyłączenie usług oraz zgłosić awarię.

### **§ 13.**

#### **Kary umowne**

1. Strony ustalają, że naprawienie szkody z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień Umowy nastąpi przez zapłatę kary umownej według następujących zasad:
  - 1) Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 10% wartości wynagrodzenia brutto, określonego w § 10 ust. 1, z tytułu odstąpienia przez Zamawiającego lub Wykonawcę od umowy z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca,
  - 2) za zwłokę w rozpoczęciu świadczenia usług z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 0,2% wartości wynagrodzenia brutto, określonego w § 10 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, jednak nie więcej niż 10% wynagrodzenia brutto, określonego w § 10 ust. 1
2. Zamawiający dokona potrącenia kary umownej z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy, co następuje po pisemnym oświadczeniu o potrąceniu.
3. Łączna maksymalna wysokość kar umownych wynosi 20% wartości Umowy, określonej w § 10 ust. 1 w związku z § 11 ust. 2.
4. Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy odszkodowania na zasadach ogólnych, jeżeli Wykonawca nie wykonuje lub nienależycie wykonuje zobowiązania wynikające z Umowy, a powstała z tego tytułu szkoda przekracza wysokość naliczonych kar umownych.

### **§ 14.**

#### **Odstąpienie od Umowy**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z zachowaniem prawa do naliczenia kar umownych, w przypadku zaistnienia co najmniej jednego z następujących powodów:
  - 1) zostanie wydany wykonalny tytuł egzekucyjny, stanowiący podstawę do zajęcia majątku Wykonawcy, w sposób uniemożliwiający lub utrudniający wykonanie Umowy;
  - 2) w przypadku zaprzestania przez Wykonawcę wykonywania działalności w zakresie objętym całością lub częścią Umowy;
  - 3) w przypadku rażącego naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy, jeżeli Wykonawca nie usunie ww. nieprawidłowości w terminie 14 dni od wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego w tej sprawie.
2. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności, powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
3. Odstąpienie od Umowy albo jej wypowiedzenie powinno nastąpić w formie pisemnej lub równoważnej formie elektronicznej pod rygorem nieważności, z podaniem przyczyny danego zdarzenia.
4. Zamawiający w razie odstąpienia od Umowy z przyczyn, o których mowa w ust. 2, zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za faktycznie wykonaną część Umowy do dnia odstąpienia od Umowy.
5. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnego (w tym równoważnej formy elektronicznej) aneksu pod rygorem nieważności, z tym że każda ze Stron może jednostronnie dokonać zmiany osób upoważnionych, numerów telefonów i adresów e-mail, wskazanych w Umowie, zawiadamiając uprzednio o takiej zmianie drugą Stronę na piśmie pod rygorem nieważności.

## § 15.

### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy – Prawo telekomunikacyjne.
2. Ewentualne spory wynikłe na tle realizacji Umowy, które nie zostaną rozwiązane polubownie, Strony oddadzą pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
3. Integralną część Umowy stanowią Załączniki do Umowy, o numerach:
  - 1) kopia pełnomocnictwa do zawarcia Umowy w imieniu Zamawiającego;
  - 2) oferta Wykonawcy;
  - 3) szczegółowy opis przedmiotu zamówienia/Umowy;
  - 4) cennik usług biznesowych, obowiązujący u Wykonawcy w dniu zawarcia Umowy.

**Zamawiający**  
(*e-podpis*)

**Wykonawca**  
(*e-podpis*)