**UMOWA OK.V.1230.60.2020**

**(Projekt)**

zawarta w dniu ……………………2020 pomiędzy:

**Skarbem Państwa - Świętokrzyskim Urzędem Wojewódzkim w Kielcach**,   
al. IX Wieków Kielc 3, 25-516 Kielce, NIP: 657-02-43-056, zwanym dalej *„*Usługobiorcą”

reprezentowanym przez

**Dyrektora Generalnego Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach**, w którego imieniu z mocy upoważnienia ………………… z dnia …………….. występuje:

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

a

**…………………………………….**

………………………………………………………..

reprezentowaną przez:

**……………………………………………………………………………………**

zwaną dalej *„*Usługodawcą*”* o następującej treści:

**§ 1**

**Warunki techniczne**

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest usługa dostarczenia i utrzymania zapasowego łącza dostępu do Internetu przez okres 12 miesięcy.

2. Przepustowość minimalna łącza symetrycznego w kierunku od/do Usługobiorcy (upload/download) wynosi 300Mbps

3. Łącze posiada gwarancję przepustowości na pełnym poziomie CIR=EIR – w obu kierunkach od/do Usługobiorcy (download/upload)

4. Trakt cyfrowy zostanie wykonany w technologii optycznej (światłowodowej) zakończony wkładką SFP+ współpracującą z urządzeniami Usługobiorcy;

3. Usługodawca zapewnia działanie łącza w pełnej funkcjonalności routingu BGP w wersji 4, Usługobiorca posiada już łącze BGP oraz adresację IP niezależną od operatora (PI) oraz swój system autonomiczny.

4. Usługodawca zapewnia dostęp do międzynarodowych zasobów sieci Internet przez minimum dwa niezależne gwarantowane podłączenia do węzłów wymiany ruchu i operatorów Tier 1.

5. Łącze zapasowe musi być niezależnym, fizycznie oddzielonym łączem od łącza podstawowego i musi być dostarczone od innego operatora ISP (ang. Internet Service Provider) niż łącze podstawowe.

6. Usługodawca zapewnia, że:

a) posiada minimum dwa punkty styku własnej sieci z sieciami operatorów światowych,

b) posiada przynajmniej jeden własny system autonomiczny wg. IANA do komunikacji zewnętrznej z innymi operatorami oraz posiada punkt styku z co najmniej 5 systemami autonomicznymi innych operatorów polskich.

7. Usługobiorca dysponuje łącznikiem światłowodowym pomiędzy serwerownią a głowicą telekomunikacyjną budynku.

8. Usługobiorca wymaga aby dostawca udostępniał bieżące dane dotyczące ruchu na łączu do transmisji na żądanie Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

**§ 2**

**TERMIN WYKONANIA UMOWY**

Usługodawca będzie świadczył usługę, o której mowa w ust. 1 w okresie od dnia 1 stycznia 2021 roku do dnia 31 grudnia 2021 roku. Umowa nie podlega przedłużeniu na czas nieokreślony. Poprawność instalacji oraz uruchomienie usługi zostanie potwierdzona protokołem odbiorczym podpisanym przez obydwie Strony.

**§ 3**

**MIEJSCE WYKONANIA UMOWY**

Realizacja umowy będzie odbywać się w budynku „A” Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach przy Al. IX Wieków Kielc 3, 25-516 Kielce w pomieszczeniu wskazanym przez Usługobiorcę.

.

**§ 4**

**PRAWA I OBOWIĄZKI STRON**

1. Usługodawca zapewnia, że zainstalowana infrastruktura telekomunikacyjna będzie spełniała wszystkie wymagania prawem przewidziane dla tego typu urządzeń, w tym w szczególności przewidziane w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.

2. Na każdy element zainstalowanej infrastruktury telekomunikacyjnej Usługodawca uzyskał wszystkie przewidziane prawem zgody, pozwolenia, zezwolenia i dokonał niezbędnych notyfikacji. Zainstalowana infrastruktura jest wolna od obciążeń ustanowionych na rzecz osób trzecich, co mogłoby uniemożliwić lub utrudnić korzystanie z niej.

3. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć Usługi na zasadach określonych w umowie, z dołożeniem należytej staranności wymaganej od podmiotów profesjonalnie świadczących tego typu usługi.

4. Regulamin świadczenia usługi Usługodawcy stanowi załącznik nr 4 do niniejszej umowy. Postanowienia niniejszej umowy oraz oferty cenowej stanowiącej załącznik nr 1 stosuje się przed postanowieniami regulaminu świadczenia usługi.

5. Warunki świadczenia usługi SLA określa załącznik nr 2 do umowy, natomiast informacja o funkcjonowaniu służb technicznych znajduje się w załączniku nr 3.

6. Usługodawca zobowiązuje się do udostępniania danych dotyczących ruchu na łączu do realizacji usługi dostępu do Internetu na żądanie upoważnionych pracowników Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

**§ 5**

**OPŁATY ZA USŁUGĘ**

1. Usługobiorca zobowiązuje się zapłacić Usługodawcy za wykonanie przedmiotu umowy wynagrodzenie w postaci miesięcznego abonamentu w wysokości \_\_\_\_\_\_ zł (słownie: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) w tym podatek 23% VAT.   
2. Całkowite wynagrodzenie za świadczenie usługi w okresie, na który została zawarta umowa wynosi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł (słownie: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) w tym podatek VAT.

3. Wynagrodzenie określone w ust. 1 ma charakter ryczałtowy i zawiera wszelkie koszty Usługodawcy związane z realizacją przedmiotu umowy,

4. Wynagrodzenie umowne ustalone zostało zgodnie ze złożoną w dniu ………. 2020 r. przez Usługodawcę ofertą realizacji usługi.

5. Zmiany wysokości stawki podatku VAT powodują automatyczną zmianę wynagrodzenia należnego po tej zmianie.

6. W okresie obowiązywania umowy strony nie dopuszczają możliwości waloryzacji wynagrodzenia.

7. Usługobiorca zobowiązuje się do zapłaty miesięcznego abonamentu, w terminie 21 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, przelewem bankowym na konto Usługodawcy wskazane na fakturze. Za dzień zapłaty strony przyjmują dzień obciążenia rachunku bankowego Usługobiorcy.

8. Faktury VAT będą dostarczane w wersji elektronicznej w terminie do 10-go dnia każdego miesiąca za miesiąc poprzedni na adres e-mail: sekretariat.woik@kielce.uw.gov.pl wystawionej na:

**Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach**

**Al. IX Wieków Kielc 3**

**25-516 Kielce**

**NIP 657-02-43-056**

9. Usługobiorca zobowiązany jest regulować wynikające z nich należności w terminie do 21 dnia od daty dostarczenia faktury do siedziby Usługobiorcy, na konto Usługodawcy o numerze: ……………………………………………….

10. W przypadku opóźnienia w dokonaniu płatności przez Usługobiorcę, Usługodawca może naliczyć odsetki ustawowe.

11. Usługobiorca upoważnia Usługodawcę do wystawienia faktury VAT bez podpisu Usługobiorcy.

**§ 6**

**KARY UMOWNE I BONIFIKATY**

1. Jeżeli Usługodawca wypowie umowę z przyczyn nie zawinionych przez Usługobiorcę, zapłaci karę umowną w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia za usługę brutto określonego w § 5 ust. 1.

2. W przypadku przerwy w świadczeniu usług lub w sposób niezgodny z opisem usługi określonym w § 1 Usługodawca zapłaci Usługobiorcy za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa trwająca dłużej niż 4 godziny, karę umowną w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej brutto. Postanowienie powyższe stosuje się również w przypadku świadczenia usługi w sposób niezgodny z opisem określonym w § 1.

3. W przypadku naruszenia zasad poufności, określonych w § 9 Usługodawca zapłaci Usługobiorcy karę umowną w wysokości 15% całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1, za każdy czyn naruszający te zasady.

4. Usługodawca nie będzie zobowiązany do zapłaty kar umownych, jeżeli przerwa w świadczeniu usług została spowodowana siłą wyższą lub koniecznością dokonania niezbędnych prac technicznych, o ile Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o terminie prac technicznych, co najmniej trzy dni wcześniej.

5. Usługodawca oświadcza, że wyraża zgodę na potrącenie (w rozumieniu art. 498 i 499 kodeksu cywilnego) z należnego wynagrodzenia, powstałej należności Usługobiorcy, wynikającej z naliczonej kary umownej.

6. Niezależnie od kar umownych określonych w umowie, Usługobiorcy przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych prawa cywilnego, jeżeli poniesiona szkoda przekroczy wysokość zastrzeżonych kar umownych.

7. W przypadku zaistnienia sytuacji, w których konieczne będzie naliczenie kar Usługobiorca oświadcza, że wystawi Usługodawcy notę zawierającą szczegółowe naliczenia w/w. kar w ciągu 21 dni od dnia dokonania potrącenia.

8. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Usługobiorca może wypowiedzieć umowę w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach, a Usługodawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.

9. Strony ustalają, iż Usługobiorca może, w terminie 30 dni od dnia zaistnienia uzasadniającej to okoliczności, wypowiedzieć umowę z ważnych powodów, w tym jeżeli Usługodawca opóźni się z rozpoczęciem świadczenia usługi o co najmniej 5 dni względem terminu wskazanego w § 2, przerwa w świadczeniu usługi, bądź jej nienależyte wykonywanie od chwili telefonicznego zgłoszenia trwa ponad 72 godziny.

**§7**

**PRZELEW WIERZYTELNOŚCI**

1. Wierzytelności wobec Usługobiorcy wynikające z niniejszej Umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez wyraźnej, pisemnej pod rygorem nieważności zgody Usługobiorcy.

**§ 8**

**WYPOWIEDZENIE UMOWY**

1. Usługobiorcy i Usługodawcy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy z zachowaniem

30-dniowego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

**§ 9**

**POUFNOŚĆ**

1. Usługodawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy informacji poufnych i do nieujawniania ich jakimkolwiek podmiotom z wyjątkiem sytuacji, gdy otrzyma na to pisemną zgodę Usługobiorcy lub gdy jest do tego zobowiązany na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Obowiązek zachowania tajemnicy oznacza w szczególności, iż Usługodawca nie będzie przekazywał, ujawniał ani wykorzystywał informacji poufnych w ramach swojej wewnętrznej organizacji lub w stosunkach z jakąkolwiek osobą trzecią. Obowiązek i zasady zachowania w tajemnicy informacji poufnych, pozostają w mocy także po wygaśnięciu Umowy.

2. Przez informacje poufne rozumie się wszelkie informacje, materiały i dokumenty dostarczone lub udostępnione Usługodawcy przez Usługobiorcy lub inne podmioty, w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy, zarówno przed jak i po zawarciu Umowy, jak również wszelkie dokumenty i informacje, wytworzone i opracowane w wyniku realizacji zamówienia, w jakiejkolwiek formie.

3. Informacje poufne obejmują: informacje handlowe, techniczne, technologiczne oraz organizacyjne dotyczące Usługobiorcy lub innych podmiotów, a także informacje związane z działalnością Usługobiorcy lub innych podmiotów, a w szczególności wszelkie informacje, dane i materiały, z których treścią Usługodawca zapozna się w związku z realizacją przedmiotu Umowy oraz know-how. Powyższa definicja nie narusza obowiązków i procedur związanych z innymi prawnie chronionymi tajemnicami, przewidzianych w odrębnych przepisach.

4. Usługodawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań w celu zachowania poufności otrzymywanych informacji poufnych w ramach swojej wewnętrznej organizacji.

5. Dokumenty i informacje, które nie stanowią informacji poufnych:

1) dokumenty oraz informacje, które zostały lub zostaną podane do publicznej wiadomości w sposób inny niż na skutek naruszenia postanowień Umowy lub innych zobowiązań do zachowania poufności wynikających z umów lub przepisów prawa;

2) dokumenty oraz informacje, co do których Usługodawca wykaże, że znajdowały się w jego posiadaniu lub były przez niego wykorzystywane przed datą ich przekazania przez Usługobiorcy;

3) dokumenty oraz informacje, co do których Usługodawca wykaże, że zostały przez niego opracowane przed datą ich przekazania przez Usługobiorcy.

6. Usługodawca oświadcza, iż pomiędzy Usługodawcą i Usługobiorcą nie występuje konflikt interesów oraz, że w trakcie realizacji niniejszej Umowy Usługodawca zobowiązuje się powstrzymywać od działań, które mogłyby doprowadzić do konfliktu interesu. Konflikt interesów to sytuacja, która ze względu na związek pomiędzy Wykonawcą a jakimkolwiek innym podmiotem, uniemożliwia realizację Umowy przez Wykonawcę w sposób obiektywny, rzetelny i zapewniający należyte zabezpieczenie interesu Usługobiorcy. W przypadku wystąpienia konfliktu interesów w trakcie realizacji Umowy Usługodawca zobowiązany jest niezwłocznie pisemnie powiadomić Usługobiorcy o tym fakcie. Usługodawca oświadcza, że będzie bezstronnie i uczciwie wykonywać swoje obowiązki.

7. Usługodawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Usługobiorcy przez ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie lub oferowanie do zbycia informacji otrzymanych od Usługobiorcy, wbrew postanowieniom niniejszej Umowy.

**§ 10**

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wszelkie spory wynikające lub związane z wykonaniem niniejszej umowy, które nie zostaną rozwiązane przez Strony umowy na drodze polubownej, zostaną rozstrzygnięte przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Usługobiorcy.

2. Prawa i obowiązki wynikające z niniejszej umowy wiążą następców prawnych Stron i nie mogą być przeniesione na osoby trzecie bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony.

3. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

4. Wszelkie zawiadomienia wynikające z niniejszej umowy będą dokonywane na piśmie listem poleconym na adres Strony wskazany na wstępie.

5. Integralną częścią Umowy są wszystkie wymienione niżej załączniki.

6. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego prawa, w tym ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2018 r. poz. 1954 ze zm.) i przepisy wykonawcze do tej ustawy oraz Kodeksu Cywilnego.

7. Umowę sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Usługobiorcy i jeden dla Usługodawcy.

**Usługobiorca Usługodawca**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Załącznik Nr 2**

**do Umowy OK.V.1230.60.2020**

**WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI SLA**

**(Service Level Agreement)**

Niniejszy dokument określa Warunki Świadczenia Usługi w zakresie:

1) Dostępności Usługi,

2) Czasu Reakcji Na Awarię,

3) Czasu Usunięcia Awarii.

**Definicje**

**Awaria** - oznacza trwającą dłużej niż 10 minut przerwę w działaniu Usługi z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego Operatora, niezarządzanej przez ………………………………., planowanych prac serwisowych oraz przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy.

**Czas Reakcji Na Awarię -** oznacza okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Usługobiorcę,

a powiadomieniem go o rozpoczęciu prac nad jej usunięciem. Jednocześnie   
z powiadomieniem osoba przyjmująca zgłoszenie Awarii rozpoczyna procedurę usuwania Awarii.

**Czas Usunięcia Awarii -** oznacza okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Usługobiorcę   
a jej usunięciem. Czas Usunięcia Awarii dotyczy wyłącznie Awarii zgłoszonych przez Usługobiorcę.

Wszystkie parametry w niniejszej umowie dotyczą SLA Standard.

**Dostępność Usługi.**

Dostępność (d) oblicza się według wzoru:

|  |
| --- |
| (COR – CA)  d = -------------------------- x 100%  (COR) |

gdzie: COR - to łączny czas świadczenia Usługi w danym okresie obliczeniowy wyrażony  
 w minutach.

CA - to łączny czas braku dostępności Usługi w danym okresie obliczeniowym wyrażony w minutach.

Za okres obliczeniowy przyjmuje się kolejne miesiące świadczenia Usługi licząc od daty podpisania Umowy.

Dostępność jest obliczana po każdym miesiącu świadczenia Usługi.

Przy obliczeniu łącznego czasu braku dostępności Usługi w danym okresie nie wlicza się:

1. czasów trwania Awarii urządzeń Usługobiorcy,
2. przerw w świadczeniu Usługi, spowodowanych błędem obsługi lub bieżącą obsługą urządzeń Usługobiorcy,
3. planowanych przez ……………………………….. prac konserwacyjnych   
   i modernizacyjnych.

O wszelkich planowanych pracach konserwacyjnych i modernizacyjnych ………………………………. będzie informować z wyprzedzeniem. SLA zakłada, że ich czas nie przekroczy 2 godzin w okresie rozliczeniowym.

**Gwarancja Dostępności**

.................................................. gwarantuje dostępność usługi na poziomie 99% w skali miesięcznej.

W przypadku niedotrzymania Gwarancji Dostępności Usługi w wyniku Awarii w danym okresie obliczeniowym, .................................................. tytułem kary umownej, zmniejszy kwotę następnej faktury za świadczoną Usługę zgodnie z poniższą zasadą:

Dostępność Usługi poniżej 99% skutkuje obniżeniem kwoty wynagrodzenia należnego za dany okres obliczeniowy proporcjonalnie do czasu, w którym nastąpił brak Dostępności Usługi, według wzoru: sumaryczny czas braku dostępności usługi wyrażony w procencie okresu obliczeniowego\* abonament odpowiadającego okresu obliczeniowego.

Wysokość obniżenia zostanie uwzględniona w fakturze wystawionej za kolejny okres obliczeniowy lub też w przypadku, gdy niedotrzymanie Dostępności Usługi nastąpiło   
w ostatnim, z uwagi na zakończenie świadczenia usługi przez ……………………………. okresie obliczeniowym, kwota odpowiadająca wysokości obniżenia zostanie przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Usługobiorcę.

**Procedura zgłoszenia i obsługi Awarii:**

1. Awarie należy zgłaszać telefonicznie, a następnie potwierdzić faxem. Konieczne jest podanie następujących danych celem identyfikacji Usługobiorcy:
2. nazwa Usługobiorcy,
3. imię i nazwisko osoby zgłaszającej,
4. nr umowy z Politechniką Świętokrzyską,
5. dane niezbędne do kontaktu zwrotnego oraz opis problemu( Awarii).
6. Opis Awarii powinien być na tyle szczegółowy, aby umożliwić szybkie i precyzyjne określenie jej przyczyn.
7. .................................................. informuje zgłaszającego Awarię o identyfikacji jej przyczyn, jak również o zaawansowaniu prac podczas usuwania Awarii.
8. Podczas procesu usuwania Awarii może zaistnieć konieczność współpracy   
   z Usługobiorcą.
9. Po usunięciu Awarii, .................................................. kontaktuje się z Usługobiorcą potwierdzając jej usunięcie.

**Czas Reakcji Na Awarię i Czas Usunięcia Awarii.**

Czas Reakcji Na Awarię: niezwłocznie, nie później niż 2h.

Czas Usunięcia Awarii: niezwłocznie, nie później jednak niż 24h.

**Gwarancja Czasu Usunięcia Awarii.**

Za każde przekroczenie Czasu Usunięcia Awarii, .................................................., obniży kwotę wynagrodzenia należnego za Usługę w danym okresie obliczeniowym o 1/30 abonamentu miesięcznego właściwego dla okresu obliczeniowego, w trakcie którego nastąpiło niedotrzymanie Gwarancji Czasu Usunięcia Awarii. Podstawą rozliczenia są Awarie, których początek przypadł na dany okres obliczeniowy.

**Postanowienia końcowe.**

W przypadku wydania przez ……………………………………. nowych postanowień, zmieniających treść Warunków Świadczenia Usługi, w czasie ich obowiązywania, wiążą one Usługobiorcę, jeśli zostały doręczone Usługobiorcy, a Usługobiorca nie zgłosił zastrzeżeń   
w terminie 14 dni od ich doręczenia.

Usługobiorca, który pozostaje w opóźnieniu, co do zapłaty wynagrodzenia z tytułu usług świadczonych przez ……………………………. nie podlega postanowieniom Warunków Świadczenia Usługi dotyczącym obniżania kwoty wynagrodzenia z tytułu przekroczenia gwarantowanej dostępności oraz czasu trwania awarii. Okres, na podstawie, którego wyliczane są wartości określone w Warunkach Świadczenia Usługi rozpoczyna ponownie swój bieg od dnia następującego po dniu uznania rachunku bankowego .................................................. zaległym wynagrodzeniem.

**Załącznik Nr 3**

**do Umowy OK.V.1230.60.2020**

**INFORMACJA O FUNKCJONOWANIU SŁUŻB TECHNICZNYCH**

1. Miejsce zgłaszania uszkodzeń :

…………………………………………………………………

1. Osoba odpowiedzialne ze strony Usługodawcy za kontakty z Usługobiorcą

……………………………...

Tel. …………………………

e-mail: ………………………

1. Osoba odpowiedzialna ze strony Usługobiorcy za kontakty z Usługodawcą:

…………………………………

tel. ……………………………..

e-mail: …………………………