**Umowa nr …………**

zawarta w dniu ………2023, w Zabrzu, pomiędzy:

……………………………………………………………………………………………… NIP …………………………………, REGON……………………, KRS …………………………, o kapitale zakładowym w wysokości ………………, reprezentowaną przez:

…………………………………………

zwaną dalej **Wykonawcą**

a

**Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu** z siedzibą przy ul. Georgiusa Agricoli 2, 41-800 Zabrze, wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury Miasta Zabrze pod numerem RIK-12/13, posiadającym NIP: 6482768167, REGON: 243220420,

reprezentowanym przez:

**Dyrektora – Pana Bartłomieja Szewczyk**

1. Definicje użytych pojęć
   1. **Siła wyższa** - nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka
   2. **Sieć Wykonawcy** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną Wykonawcy do przesyłania informacji na odległość
   3. **Punkt świadczenia usługi** – miejsce (punkt), w którym Wykonawca świadczy usługi dostępu do sieci.
   4. **Linia dostępowa** – światłowodowa, miedziana, radiowa, laserowa lub inna linia transmisji danych łącząca punkt świadczenia usług sieci operatora Wykonawcy z Zamawiającym.
   5. **Linia zapasowa** – światłowodowa, miedziana, radiowa, laserowa lub inna linia transmisji danych łącząca punkt świadczenia usług sieci operatora Wykonawcy z Zamawiającym, uruchamiana automatycznie w momencie awarii Linii Dostępowej.
   6. **Przerwa w świadczeniu usługi –** przerwa w świadczeniu usługi skutkująca brakiem dostępu do sieci szkieletowej zarówno za pomocą Linii dostępowej jak i Linii zapasowej.
2. Przedmiot Umowy
   1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług: dzierżawy łącz światłowodowych na ciemnych włóknach / telefonii stacjonarnej 10000 minut / świadczenie usługi wirtualnej centrali telefonicznej / łączność internet symetryczny 50/50 Mbps.
   2. W warstwie fizycznej modelu ISO linia dostępowa wykonana będzie jako łącze światłowodowe, a jako punkt świadczenia usługi strony ustalają port ethernetowy.
   3. W warstwie transportowej modeli ISO jako protokół transmisji uzgadnia się protokół Ethernet IEEE 802.3u
   4. W warstwie sieciowej jako protokół transmisji przyjmuje się protokół IP.
   5. Wolumen ruchu będzie symetrycznie ograniczony na styku sieci Wykonawcy z siecią szkieletową od góry do wielkości: 1000 Mbit/s.
   6. W ramach umowy Wykonawca dostarczy sprzęt niezbędny do jej realizacji. Przekazanie do użytkowania urządzeń zainstalowanych na terenie Zamawiającego nastąpi w formie protokołu przekazania, lub w ramach protokołu instalacji i uruchomienia usługi.
   7. Połączenia międzynarodowe będą realizowane tylko z jednego konkretnego konta SIP wskazanego przez zamawiającego.
   8. Możliwość wykonywania połączeń:

* Darmowych wewnątrz zakładowych
* Lokalnych i strefowych
* Międzystrefowych
* Międzynarodowych
* Do sieci komórkowych
* Pozostałych (w tym do biura numerów)
* Bezpłatnych do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone, w tym: 112, 999, 998, 997, 994, 992, 991, 986, 984, 985.
* Na bezpłatną linię 0-800, 0-8xx
  1. Usługa telefonii stacjonarnej powinna zawierać darmową blokadę połączeń z liniami zarobkowymi 0-700, 0-7xx.
  2. Oferta powinna obejmować 30 kont SIP wraz z usługą bezpłatnego przeniesienia numerów od obecnego operatora. Połączenia wewnątrz zakładowe, oraz między kontami SIP w ramach działania Usługi muszą być darmowe
  3. Usługa łącza internetowego powinna zapewniać stałe łącze o prędkości 50/50mbps, w wymiarze czasu 24/7/365.
  4. Wykonawca udostępni łącze internetowe w punktach wskazanych przez Zamawiającego, jednak nie innych niż GPD Zamawiającego.
  5. Świadczenie usługi wirtualnej centrali telefonicznej – W ramach umowy Wykonawca zapewni możliwość podłączenia min. 200 kont SIP w technologii VoIP. Zamawiający zastrzega możliwość zwiększenia zapotrzebowania do maksimum 300 kont, zachowując ceny jednostkowe przedstawione w ofercie. Wszystkie konta w ramach centrali mają mieć możliwość ustalenia skróconych numerów wewnętrznych. W ramach aktywacji usługi Wykonawca dokona migracji wszystkich istniejących telefonów Zamawiającego na nowy serwer SIP.

1. Opłaty
   1. Za świadczenie usługi określonych w § 2 Zamawiający płacić będzie opłatę miesięczną, w wysokości ………… zł netto słownie ………………………………………………. Podatek VAT zostanie doliczony w wysokości zgodnej z aktualnymi przepisami, tj. w wysokości ……%. Kwota brutto miesięcznej opłaty abonamentowej – …………… zł.
   2. Płatność opłaty miesięcznej będzie dokonana na podstawie faktury, z góry za każdy miesiąc rozliczeniowy, przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany w fakturze, w ciągu 14 dni od daty doręczenia faktury.
   3. Faktura będzie doręczana w formie papierowej oraz pocztą elektroniczną pod adres biuro@muzeumgornictwa.pl
   4. W przypadku zwłoki w dokonaniu opłaty miesięcznej, Wykonawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę.
   5. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc pokrywający się z miesiącem kalendarzowym.
2. Termin uruchomienia usługi
   1. Wykonawca uruchomi usługę dostępu do sieci Internet do 7 dni od daty podpisania umowy.
   2. Termin uruchomienia może ulec jednokrotnej zmianie, przy czym zmiana taka nie może spowodować opóźnienia w uruchomieniu usługi o więcej niż 14 dni.
3. Zobowiązania Wykonawcy
   1. Wykonawca zobowiązuje się do konserwacji łączy i urządzeń wykorzystywanych do realizacji Umowy w ramach miesięcznej opłaty za usługę.
   2. Wykonawca zobowiązuje się do powiadamiania Zamawiającego z 24 – godzinnym wyprzedzeniem o konieczności dokonania niezbędnych prac konserwacyjnych/serwisowych (co nie dotyczy usuwania awarii lub ich skutków).
   3. Wykonawca zobowiązuje się prowadzić planowe prace konserwacyjne/serwisowe skutkujące przerwą w świadczeniu usługi, poza godzinami pracy Zamawiającego, możliwie w godzinach nocnych. Strony ustalają „okno serwisowe” w godzinach 18.00-5.00. Wszelkie prace nie będące usuwaniem awarii, skutkujące przerwą w świadczeniu usługi, które Wykonawcy chce wykonać poza „oknem serwisowym”, wymagają uprzedniego uzgodnienia z Zamawiającym.
4. Zobowiązania Zamawiającego

Zamawiający zobowiązuje się:

* 1. Korzystać z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji.
  2. Udostępnić pracownikom Wykonawcy lub jej przedstawicielom bezzwłocznie Lokal w celu zainstalowania Urządzeń i dokonania konserwacji Urządzeń oraz naprawy.
  3. Powiadomić Wykonawcę o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń w momencie ich stwierdzenia;
  4. Nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie Wykonawca lub jej upoważniony przedstawiciel.
  5. Zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Usługi;

1. Czas trwania Umowy
   1. Umowa obowiązuje od dnia podpisania. Wykonawca może rozpocząć naliczanie płatności, o których mowa w § 3, dopiero od dnia uruchomienia i protokolarnego odbioru usługi. W przypadku bezzasadnego odmawiania podpisania protokołu, opóźnienia w podpisaniu protokołu lub faktycznego korzystania z usługi przez Zamawiającego przed podpisaniem protokołu, płatności będą naliczane od chwili faktycznego uruchomienia usługi.
   2. Umowa jest zawarta na okres do 31.12.2024r..
   3. Zamawiający ma prawo do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku zaprzestania świadczenia usług niezgodnie z postanowieniami Umowy lub świadczenia usług niezgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy, po uprzednim, pisemnym wezwaniu Wykonawcy do zaprzestania naruszeń w terminie przynajmniej 14 dni i bezskutecznym upływie tego terminu.
   4. Wykonawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszania przez Zamawiającego postanowień Umowy, po uprzednim, pisemnym wezwaniu Zamawiającego do zaprzestania naruszeń w terminie przynajmniej 14 dni i bezskutecznym upływie tego terminu.
2. Naruszenie warunków Umowy
   1. Gdy Zamawiający zalega wobec Wykonawcy z zapłatą należności z tytułu Umowy za okres co najmniej dwóch miesięcy, Wykonawca ma prawo do natychmiastowego rozwiązania Umowy w drodze pisemnego oświadczenia.

**§ 9. (współdziałanie)**

1. W zakresie wzajemnego współdziałania przy realizacji przedmiotu umowy strony zobowiązują się działać niezwłocznie, przestrzegając obowiązujących przepisów prawa i ustalonych zwyczajów.
2. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek okoliczności powodujących niedotrzymanie terminów z realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Wykonawcę.

**§ 10. (kary umowne)**

1. Strony ustalają odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przedmiotu umowy w formie kar umownych.
2. Wykonawca zapłaci zamawiającemu karę umowną:
   1. W wysokości 20 % wynagrodzenia brutto w przypadku odstąpienia lub rozwiązania umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca,
   2. W wysokości 2 % wynagrodzenia brutto za każdy dzień opóźnienia w realizacji przedmiotu zamówienia.
   3. W wysokości 2 % wynagrodzenia brutto za opóźnienia w usunięciu wad stwierdzonych w przy odbiorze albo w okresie gwarancji lub rękojmi, za każdy dzień opóźnienia liczony od dnia wyznaczonego na usunięcie wad.
   4. Wskazane kary umowne podlegają sumowaniu.
3. Zamawiający uprawniony będzie do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w zakresie przewyższającym wysokość zastrzeżonych kar umownych.
4. Wykonawca upoważnia Zamawiającego do potrącenia nałożonych kar umownych z wynagrodzenia.

**§ 11. (odstąpienie od umowy)**

Zamawiający może odstąpić od umowy jeżeli:

1. ogłoszona zostanie upadłość Wykonawcy lub rozwiązanie jego firmy,
2. Wykonawca wykonuje swe obowiązki w sposób nienależyty i pomimo dodatkowego wezwania Zamawiającego nie nastąpiła poprawa w wykonaniu tych obowiązków oraz w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.
3. Wykonawca przerwał realizację zadań wynikających z niniejszej umowy,
4. Wykonawca nie dokonał aktywacji/wdrożenia przedmiotu umowy do dnia 01.01.2024r.

.

**§ 12. (zakaz cesji wierzytelności)**

Wykonawca bez zgody Zamawiającego nie może przenieść wierzytelności wynikających z niniejszej umowy na osoby trzecie.

**§ 13. (postanowienia końcowe)**

1. Wszelkie zmiany treści umowy wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych treścią niniejszej umowy, mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i inne właściwe.
3. Wszelkie spory, jakie mogą wyniknąć przy realizacji niniejszej umowy strony poddają pod jurysdykcję sądu właściwego dla siedziby Zamawiającego.
4. Wszystkie wymienione załączniki stanowią integralną cześć umowy.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

**Wykonawca: Zamawiający :**

**Załącznik nr 1 - SLA**

1. Wykonawca zapewnia następującą jakość usług:
2. maksymalny czas usunięcia awarii skutkującej przerwą w świadczeniu usługi – 4 godziny
3. maksymalna dobowa przerwa w świadczeniu usługi spowodowana planowymi pracami serwisowymi – 4 godziny,
4. maksymalna liczba planowych przerw serwisowych w miesiącu – 4 w tym nie więcej niż 1 na tydzień,
5. minimalne pasmo gwarantowane dla Zamawiającego w punkcie styku z siecią szkieletową (Internetem) – 20% przepustowości wymienionej w § 2 pkt 7 Umowy.
6. Wykonawca zapewnia automatyczne przekierowanie ruchu na Linię zapasową w przypadku awarii Linii dostępowej. Przekierowanie będzie „przeźroczyste”, tj. nie wymagające rekonfiguracji urządzeń i usług po stronie Zamawiającego. Maksymalny czas przełączenia nie przekroczy 15 minut.
7. Zamawiający ma obowiązek współdziałać z Wykonawcą w celu ustalenia i usunięcia awarii, o ile takie współdziałanie może mieć wpływ na czas i koszty usunięcia awarii w szczególności udostępnić odpowiednie pomieszczenia lub urządzenia.
8. W przypadku, gdy współdziałanie Zamawiającego jest niezbędne dla usunięcia awarii, a Zamawiający nie podejmuje stosownych działań, w szczególności nie udostępnia pomieszczeń lub infrastruktury, wówczas czas usunięcia awarii ulega zawieszeniu (nie jest liczony) do momentu skutecznego podjęcia przez Zamawiającego stosownych, wymaganych działań.
9. Czas na usunięcie awarii liczony jest od momentu zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego do Wykonawcy. Zgłoszenia przyjmowane są telefonicznie pod numerem **………………** lub emailem na adres **…………………**
10. W przypadku zgłoszeń telefonicznych Wykonawca rejestruje czas zgłoszenia oraz podaje numer zgłoszenia.
11. Wykonawca ma obowiązek poinformować Zamawiającego o przyczynach awarii oraz podać przewidywany czas usunięcia usterki.
12. Wykonawca ma obowiązek poinformować Zamawiającego o zakończeniu usuwania awarii oraz jej przyczynach.
13. Za moment usunięcia awarii uznaje się moment potwierdzenia przez wyznaczonych pracowników Zamawiającego informacji o usunięciu awarii przekazanej przez Wykonawcę – dla Uznanych Awarii usuniętych w godzinach pracy Zamawiającego. W przypadku usunięcia awarii poza godzinami pracy Zamawiającego, za moment usunięcia takiej awarii uznaje się wysłanie przez Wykonawcę stosownej informacji o usunięciu, chyba, że Zamawiający niezwłocznie zgłosi fakt nieusunięcia takiej Uznanej Awarii.
14. Strony mogą ustalić inny równoważny system obsługi zgłoszeń serwisowych, bez konieczności zmiany Umowy.
15. Wykonawca na żądanie Zamawiającego uiści karę umowną w wysokości 3000 zł za odstąpienie od umowy przez Wykonawcę, lub przez Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca.
16. Rozliczenie zwrotów nastąpi bez wcześniejszego wezwania, na podstawie zgłoszenia awarii, oraz potwierdzenia jej usunięcia opisanego w pkt. 8.
17. Wszelkie kwoty przysługujące Zamawiającemu z tytułu niedotrzymania warunków SLA będą odliczane od opłaty wskazanej w § 3 ust. 1 Umowy za miesiąc następujący po miesiącu, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające naliczenie takiej kwoty, bądź za miesiąc, w którym Wykonawca uznał roszczenie Zamawiającego – w zależności, które zdarzenie będzie późniejsze. W przypadku niemożności rozliczenia w tej formie, Wykonawca wypłaci należne Zamawiającemu kary przelewem na konto, na podstawie noty księgowej wystawionej i doręczonej Wykonawcy, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia takiego doręczenia.
18. Wszelkie zwroty z tytułu niedotrzymania warunków SLA przez Wykonawcę mają charakter kar umownych w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Dochodzenie odszkodowań uzupełniających przez Zamawiającego jest wyłączone.
19. Zwroty należności określone niniejszym Załącznikiem stanowią całkowitą formę odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
20. W przypadku naruszenia postanowień z pkt. 1 ust. a i pkt. 1 ust. b Wykonawca nie nalicza za ten dzień opłat wynikających z umowy.