

## UMOWA NR DAG.... .2024

Zawarta w dniu .... .2024 r. pomiędzy Kliniknym Centrum Ginekologii, Położnictwa i Neonatologii w Opolu, 45-066 Opole, ul. Reymonta 8,

REGON 000640136, NIP 754-24-80-425, BDO 000076622, KRS 0000005533

reprezentowanym przez: **DYREKTORA – PANIĄ MAŁGORZATĘ SOBEL**

**zwanym dalej Zamawiającym**

a: ...

**zwaną dalej Wykonawcą,**

w rezultacie dokonania przez Zamawiającego wyboru oferty Wykonawcy **w trybie dla umów o wartości nieprzekraczającej progu określonego w art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych** (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 z późn. zm.) została zawarta umowa o następującej treści:

### § 1

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi **polegającej na wykonywaniu bieżącej konserwacji, przeglądów technicznych, napraw awaryjnych cyfrowej centrali telefonicznej typ: SLICAN MAC 6400 znajdującej się w obiekcie Kliniknego Centrum Ginekologii, Położnictwa i Neonatologii w Opolu przy ul. Reymonta 8.**
2. Przez konserwację rozumie się przeglądy i czynności służące utrzymaniu urządzeń i infrastruktury w dobrym stanie technicznym, zapewniającym stałą sprawność i funkcjonalność urządzeń i sieci.
3. Przez naprawy awaryjne rozumie się usuwanie uszkodzonych podzespołów elektronicznych, elektrycznych i mechanicznych urządzeń.
4. Przez przeglądy techniczne rozumie się obserwację wizualną urządzeń teletechnicznych.
5. Zakres przedmiotowy usługi, o której mowa w ust. 1, obejmuje w szczególności:
  - 1) administrowanie (nadzór, obsługa) cyfrową centralą telefoniczną Slican MAC6400 (Wykonawca posiada certyfikat autoryzowanego serwisu marki Slican),
  - 2) wykrywanie i usuwanie usterek programowych i sprzętowych oraz dokonywanie ewentualnej rozbudowy infrastruktury telekomunikacyjnej,
  - 3) usuwanie usterek (awarii) sprzętowych i systemowych oraz sygnalizowanie konieczności wymiany podzespołów,

- 4) kreowanie nowych numerów telefonicznych wewnętrznych (wg numeracji operatora) i dokonywanie zmian w numerach – zgodnie z potrzebami Zamawiającego - na każde wezwanie Zamawiającego,
- 5) zmiana lokalizacji urządzeń końcowych i numeracji we wszystkich pomieszczeniach Klinicznego Centrum,
- 6) uaktywnienie gniazd sieci telefonicznej lub zmiana ich lokalizacji,
- 7) okresowe przeglądy centrali telefonicznej i infrastruktury telekomunikacyjnej (min. 2x w miesiącu) oraz na każde uzasadnione zgłoszenie awarii sieci lub sprzętu telekomunikacyjnego,
- 8) HOTLINE - telefoniczne wsparcie w dni robocze w godz. 7<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>,
- 9) zdalną konfigurację i serwis centrali telefonicznej - do 8 godzin zegarowych w miesiącu,
- 10) co najmniej 2 wizyty przeglądowe / konserwacyjne na terenie Zamawiającego w tygodniu (wizyta potwierdzona u Zamawiającego wpisem do Arkusza ewidencji stanowiącego załącznik nr 1 do Umowy),**
- 11) sprawdzanie aparatów telefonicznych pod kątem sprawności technicznej – po każdym wezwaniu przez Zamawiającego. W przypadku możliwości naprawy: usunięcie usterki – na zasadach określonych niniejszą umową, a w przypadku braku możliwości naprawy: wydanie opinii technicznej w przedmiotowym zakresie,
- 12) naprawa urządzeń końcowych (telefony przewodowe, bezprzewodowe, urządzenia VoIP), pracujących na całym obszarze Klinicznego Centrum,
- 13) zarządzanie telefonami systemowymi oraz urządzeniami VoIP,
- 14) koordynację i doradztwo w zakresie optymalizacji kosztów funkcjonowania systemu łączności i zakupu urządzeń,
- 15) opiekę gwarancyjną i pogwarancyjną nad sprzętem telekomunikacyjnym,
- 16) reprezentowanie Zamawiającego i koordynację procesu usunięcia awarii występujących po stronie operatorów,
- 17) nadzór linii miejskich ISDN, GSM, VoIP pod kątem ich prawidłowego funkcjonowania,
- 18) zmianę nazw abonentów wew. przekierowania na inny numer w razie potrzeby,
- 19) tworzenie grup dzwoniących wg zaleceń Zamawiającego,
- 20) wykonywanie rozliczeń miesięcznych kosztów (bilingów) abonentów wew. posiadających możliwość realizowania połączeń wychodzących w formie elektronicznej i przekazanie ich osobie wskazanej przez Zamawiającego,
- 21) niezwłoczne wykonywanie zestawień połączeń poszczególnych numerów w przypadku zaistnienia nagłej konieczności ustalenia danych numerów przychodzących lub wychodzących,

- 22) modyfikację i zarządzanie automatyczną Infolinią głosową,
- 23) aktualizację danych taryfowych i uprawnień – wg potrzeb Zamawiającego,
- 24) bieżący serwis instalacji telefonicznej, naprawy oraz położenie nowych przewodów (w razie potrzeb),
- 25) przekrosowywanie istniejącej instalacji telefonicznej, dostosowane do zapotrzebowania Zamawiającego,
- 26) pomoc techniczną, wsparcie techniczne w kontakcie z podmiotami zewnętrznymi
- 27) stworzenie lub uzupełnienie dokumentacji odnoszącej się do sieci telefonicznej Klinicznego Centrum.

## **§ 2**

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania bieżących konserwacji i przeglądów centrali telefonicznej bez wezwania ze strony Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania na bieżąco usterek i innych nieprawidłowości w działaniu centrali telefonicznej od poniedziałku do piątku w godzinach 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>, a w przypadkach awarii po wcześniejszym zgłoszeniu.
3. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania awarii w ramach zapłaty za usługę stanowiącą przedmiot niniejszej umowy, w przypadku gdy:
  - a. usunięcie tych awarii nie jest objęte gwarancją lub konserwacją i
  - b. nie jest konieczne usunięcie ich przez wyspecjalizowany serwis producenta.
4. W przypadku, gdy do usunięcia awarii konieczna będzie wymiana uszkodzonego elementu lub podzespołu, Wykonawca na żądanie Zamawiającego może dostarczyć element lub podzespół na wymianę, na podstawie odrębnego zamówienia udzielonego przez Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego pisemnego zgłaszania Zamawiającemu konieczności wykonania prac przekraczających zakres konserwacji, w tym również awarii.
6. Wykonawca zobowiązuje się usunąć niezwłocznie – nie później jednak niż w czasie określonym w § 4 ust. 1 i 2 - uszkodzenia centrali, a w przypadku uszkodzenia wymagającego naprawy u producenta lub zakupu nowego podzespołu lub urządzenia naprawa winna być wykonana w terminie możliwie najkrótszym uzgodnionym z Zamawiającym, nie później niż w ciągu 14 dni roboczych, licząc od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego, chyba że niedotrzymanie tego terminu wynika z okresu naprawy u producenta lub niedostępności części lub urządzeń u producenta.
7. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania prac przekraczających zakres konserwacji, o których mowa w ust. 5, w terminach uzgodnionych z Zamawiającym – na podstawie odrębnego zamówienia.

8. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania zasad tajemnicy służbowej odnośnie prac będących przedmiotem umowy oraz informacji powziętych w trakcie lub przy okazji realizacji umowy, które mogą mieć wpływ na stan bezpieczeństwa Zamawiającego.
9. Wykonawca jest zobowiązany udostępnić i w razie zmiany powiadamiać Zamawiającego, nie później niż w ciągu 3 dni od wejścia w posiadanie nowych lub zaktualizowanych danych, o wszelkich danych niezbędnych do administrowania centralą na prawach administratora (login, hasło itp.).
10. W razie rozwiązania umowy lub jej odstąpienia Wykonawca ma obowiązek przekazać Zamawiającemu komplet aktualnej dokumentacji dotyczącej zarządzanej centrali oraz sieci telefonicznej.

### § 3

1. Zamawiający będzie powiadamiał Wykonawcę o wszelkich awariach niezwłocznie po ich stwierdzeniu – drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres .....@.....
2. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o awarii oraz udzielał telefonicznego wsparcia od poniedziałku do piątku w godzinach 7<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>, a w razie awarii do godziny 22<sup>00</sup> pod nr telefonu: .....
3. Osobą do kontaktów w zakresie realizacji umowy ze strony Zamawiającego będzie kierownik Działu Administracyjno-Gospodarczego lub wyznaczony przez niego pracownik.
4. Osobą do kontaktów w zakresie realizacji umowy ze strony Wykonawcy będzie .....
5. Do telefonicznego zgłaszania awarii upoważnieni są, poza godzinami pracy Klinicznego Centrum, także pracownicy Punktu Informacyjnego Zamawiającego.
6. W przypadku zmiany danych określonych w ust. 2-4, Strony dokonają stosownych zmian w formie aneksu do niniejszej umowy.

### § 4

1. Wykonawca wspólnie z Zamawiającym ustalają następujące czasy reakcji (tj. czas liczony od momentu zgłoszenia problemu przez osoby uprawnione przez Zamawiającego do wykonania pierwszych czynności diagnostyczno- naprawczych za pomocą zdalnego dostępu lub osobiste wizyty serwisu Wykonawcy) na zgłoszone awarie lub problemy techniczne, rozróżniając typy możliwych nieprawidłowości w działaniu sieci teletechnicznej Zamawiającego:
  - 1) **Awaria pilna** – czas reakcji wynosi 12h:  
*Przez awarię „pilną” rozumie się usterkę powodującą brak możliwości wykonywania połączeń wychodzących lub odbierania połączeń przychodzących na głównych numerach*

*telefonicznych Zamawiającego (portiernia, sekretariat Dyrekcji, Naczelną Pielęgniarką, Główna Księgową, Izba Przyjęć) ,*

2) **Awaria krytyczna** – czas reakcji wynosi 1h:

*Przez awarię „krytyczną” rozumie się: usterkę linii miejskiej (jeśli problem leży po stronie operatora telekomunikacyjnego - niezwłoczne zgłoszenie i koordynacja w celu jak najszybszego rozwiązania problemu), usterkę istotnych telefonów wewnętrznych Zamawiającego (Punkt Informacyjny, Izba Przyjęć, Sekretariat Dyrektora), problem zgłaszany przez centralę telefoniczną w postaci komunikatów systemowych.*

3) **Awaria standardowa** – czas reakcji wynosi 24h:

*Przez awarię „standardową” rozumie się pozostałe problemy techniczne m.in. awarię pozostałych telefonów wewnętrznych.*

2. Strony ustalają następujące terminy usunięcia problemów dla następujących typów awarii (liczone od chwili zgłoszenia problemu do chwili jego usunięcia):

1) **Krytycznych** w godzinach:

- a) 7<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> dnia roboczego – 6h,
- b) w pozostałych godzinach dnia roboczego – 8 h,
- c) w dni wolne od pracy i Święta – 24 h,

2) **Pilnych** w godzinach:

- a) 7<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> dnia roboczego – 24 h,
- b) w pozostałych godzinach dnia roboczego – 36 h,
- c) w dni wolne od pracy i Święta – 48 h,

3) **Standardowych** w godzinach:

- a) 7<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> dnia roboczego – 36h,
- b) W pozostałych godzinach dnia roboczego – 48h,
- c) W dni wolne od pracy i święta – 72h,

o ile problem nie leży po stronie operatora zewnętrznego.

3. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia dostępu serwisu do pomieszczeń, w których występują sygnalizowane awarie lub przebiega sieć teletechniczna, a w szczególności do pomieszczenia serwerowni, będącej miejscem instalacji centrali telefonicznej i przełącznicy głównej.

## § 5

1. **Łączna wartość przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1, wynosi ... zł brutto** (słownie: ... złotych .../100), w tym wartość przedmiotu umowy miesięcznie wynosi ... zł brutto (słownie: ... złotych 00/100).
2. Wartość przedmiotu umowy zawiera wszystkie koszty związane z jego wykonaniem, w tym

również dojazdu do siedziby Zamawiającego.

3. Zamawiający będzie regulował należności raz w miesiącu, **w terminie 30 dni licząc** od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury oraz dokumentu potwierdzającego spełnienie wymogów § 1 ust. 5 pkt 10) (wypełniony oraz potwierdzony przez Zamawiającego Załącznik nr 1 do umowy za dany miesiąc rozliczeniowy).
4. Zamawiający wyraża zgodę na wystawianie faktur VAT bez jego podpisu.
5. Istnieje możliwość zmiany cen wskutek zmiany stawki podatku VAT. W przypadku zmiany stawki VAT zmianie ulegnie stawka podatku VAT i cena brutto, cena netto pozostanie niezmienna.
6. Zmiana stawki podatku VAT następuje z dniem wejścia w życie aktu prawnego zmieniającego tę stawkę.
7. Za termin zapłaty uznaje się dzień, w którym Zamawiający polecił swemu bankowi przelać na konto Wykonawcy kwotę wynikającą z prawidłowo wystawionej faktury.
8. Strony zgodnie ustalają, iż Wykonawca nie może przenieść na inny podmiot wierzytelności przysługujących mu względem Zamawiającego, a wynikających z niniejszej umowy, bez zgody Zamawiającego i jego podmiotu tworzącego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

## § 6

1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne:
  - 1) w wysokości 2% łącznej wartości brutto przedmiotu umowy, o której mowa w § 5 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w wykonaniu zakresu prac określonych w § 4 ust. 1 i 2,
  - 2) w wysokości 20% wartości przedmiotu umowy brutto (określonej w § 5 ust. 1 niniejszej umowy) za odstąpienie od umowy z przyczyn, za które nie odpowiada Zamawiający,
  - 3) w wysokości 15% wartości przedmiotu umowy brutto (określonej w § 5 ust. 1 niniejszej umowy) za niewywiązanie się Wykonawcy z obowiązku określonego w § 2 ust. 9.
2. Karę, o której mowa w ust. 1, Strona umowy zapłaci na wskazany rachunek bankowy przelewem, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia doręczenia jej żądania zapłaty takiej kary umownej.
3. W razie zaistnienia 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. W takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.
4. W przypadku trzykrotnego zaistnienia sytuacji niedotrzymania terminów określonych w § 4 ust. 2 lub §1 ust. 5 pkt 10) Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy.

5. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od umowy z przyczyn, o których mowa w ust. 4, Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usługi stanowiącej przedmiot niniejszej umowy do dnia zawarcia przez Zamawiającego nowej umowy w przedmiotowym zakresie.
6. Odstąpienie od umowy wymaga, pod rygorem nieważności, formy pisemnej i powinno zawierać uzasadnienie, przy czym umowne prawo odstąpienia może być zrealizowane w ciągu 1-miesiąca od dnia zaistnienia podstawy.
7. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych na zasadach ogólnych określonych w przepisach Kodeksu cywilnego.

## **§ 7**

1. **Umowa obowiązuje przez okres 24 miesięcy od dnia ....2024 r. do ....2026 r.**
2. Strony zastrzegają sobie prawo wypowiedzenia umowy :
  - a) ze skutkiem natychmiastowym - w przypadku nieprzestrzegania przez drugą stronę postanowień niniejszej umowy,
  - b) z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia (na koniec miesiąca kalendarzowego),
  - c) w terminie uzgodnionym przez strony umowy.
3. Wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

## **§ 8**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Ewentualne kwestie sporne wynikłe w trakcie realizacji niniejszej umowy strony rozstrzygać będą polubownie, a w przypadku nie dojścia do porozumienia spory rozstrzygane będą przez miejscowo właściwy Sąd dla siedziby Zamawiającego.

## **§ 9**

Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego przepisów BHP i p. poż.

## **§ 10**

1. Istnieje możliwość zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w szczególnie uzasadnionych okolicznościach, których nie można było przewidzieć w chwili jej zawarcia.
2. Każda zmiana postanowień niniejszej umowy wymaga formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.

## **§ 11**

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO) Zamawiający informuje, że:
  - 1) administratorem danych osobowych Wykonawcy jest Kliniczne Centrum Ginekologii, Położnictwa i Neonatologii w Opolu, adres: ul. Reymonta 8, 45-066 Opole;
  - 2) administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować w sprawach przetwarzania Państwa danych osobowych za pośrednictwem poczty elektronicznej: [iod@ginekologia.opole.pl](mailto:iod@ginekologia.opole.pl);
  - 3) administrator będzie przetwarzał Państwa dane osobowe na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne w celu wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy;
  - 4) dane osobowe mogą być udostępnione innym uprawnionym podmiotom, na podstawie przepisów prawa, a także na rzecz podmiotów, z którymi administrator zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych w związku z realizacją usług na rzecz administratora (np. kancelarią prawną, dostawcą oprogramowania, zewnętrznym audytorem, zleceniobiorcą świadczącym usługę z zakresu ochrony danych osobowych);
  - 5) administrator nie zamierza przekazywać Państwa danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;
  - 6) mają Państwo prawo uzyskać kopię swoich danych osobowych w siedzibie administratora.
2. Dodatkowo zgodnie z art. 13 ust. 2 RODO Zamawiający informuje, że:
  - 1) Państwa dane osobowe będą przechowywane do momentu upływu okresu przedawnienia wynikającego z ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
  - 2) przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przeniesienia danych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego;
  - 3) podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do zawarcia umowy. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak realizacji umowy;
  - 4) administrator nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany w oparciu o Państwa dane osobowe.

## **§ 12**

1. Umowę niniejszą sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.
2. Integralną część umowy stanowi załącznik nr 1 do umowy.



**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

Załącznik nr 1  
do umowy nr ...  
z dnia ...

**Ewidencja czasu pracy za miesiąc ..... 202...**

<b>Dzień miesiąca</b>	<b>Imię i nazwisko wykonującego prace</b>	<b>Godziny wykonywania pracy (od-do)</b>	<b>Podpis pracownika wykonującego prace</b>	<b>Potwierdzenie wykonania prac ze strony KCGPIN</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				