**Umowa nr \_\_\_/2024**

o świadczenie usług telekomunikacyjnych

zawarta w Poznaniu w dniu \_\_\_ .\_\_\_.2024 roku pomiędzy:

**Wielkopolska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości Sp. z o. o.** ul. Piekary 19, 61-823, REGON 634512019, NIP 7781411344, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000174198; zwanym w dalszej treści **Zamawiającym;**

*reprezentowanym przez:*

1. Krzysztof Urbaniak – Prezes Zarządu

a

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,

ul. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_-\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_, REGON \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, NIP \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pod numerem KRS \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, zwanym w dalszej treści **Wykonawcą;**

*reprezentowaną przez :*

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**§ 1**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz usług dostępu do sieci Internet dla Wielkopolskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w Poznaniu, Oddział w Pile przy ul. Grunwaldzkiej 2.
2. Usługi telekomunikacyjne objęte niniejszą umową, zwane dalej Usługami obejmują usługę dostępu do sieci Internet na czas trwania niniejszej Umowy.
3. Oprócz zasad i warunków określonych w niniejszej umowie i standardowych załącznikach, Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w sposób określony w Zaproszeniu do Złożenia propozycji cenowej z dnia \_\_.\_\_.2024 roku, które stanowi integralną część niniejszej umowy (Zapytanie Ofertowe WARP-\_\_/Z/2024 z dnia \_\_.\_\_.2024r.) – zał. nr 2.
4. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług internetowych o następujących parametrach:
5. gwarantowana przepustowość co najmniej **200/200 Mb/s**
6. minimum 1 stały publiczny adres IP dla lokalizacji,
7. symetryczne łącze internetowe,
8. SLA na poziomie 99,90%.
9. Oferta Wykonawcy z dnia \_\_.\_\_.2024 roku stanowi integralną część niniejszej umowy - zał. nr 1 – i dotyczy okresu na jaki została zawarta umowa, tj. na czas określony wskazany w § 6 ust. 1 umowy.
10. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych jest dostępny na stronie internetowej usługi świadczonej przez Wykonawcę pod adresem www.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
11. Na świadczone przez Wykonawcę usługi nie obowiązują różne pakiety taryfowe.
12. Wykonawca nie przewiduje dodatkowych opcji usług w zakresie usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy.
13. Wykonawca w ramach niniejszej Umowy nie oferuje możliwości korzystania z warunków promocyjnych.

**§ 2**

**Oświadczenia Zamawiającego**

1. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych i oświadcza, że akceptuje treść Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych Wykonawcy.
2. Postanowienia umowy mają pierwszeństwo przed postawieniami Regulaminu.

**§ 3**

**Obowiązki Wykonawcy**

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Usługi na zasadach określonych w niniejszej Umowie oraz w Regulaminie właściwym dla każdej z usług świadczonych na podstawie niniejszej umowy.

**§ 4**

**Obowiązki Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązuje się do korzystania z każdej z usług w sposób określony w niniejszej Umowie oraz w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Zamawiający zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z formularzem ofertowym.
2. Zamawiający zobowiązuje się do nienaruszania przepisów prawa polskiego   
   i prawa międzynarodowego.

**§ 5**

**Termin rozpoczęcia świadczenia usługi**

Strony ustalają termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na dzień aktywacji konta Zamawiającego tj. 02 stycznia 2025 roku.

**§ 6**

**Okres obowiązywania Umowy**

1. Umowa została zawarta na czas określony od dnia 02 stycznia 2025 roku do dnia 31 grudnia 2026 roku.
2. Każda ze stron może wypowiedzieć umowę za 30-dniowym okresem wypowiedzenia.

**§ 7**

**Okres rozliczeniowy**

Okresem rozliczeniowym w ramach niniejszej umowy jest miesiąc kalendarzowy.

**§ 8**

**Wynagrodzenie i warunki płatności**

1. Zamawiający po zakończeniu miesiąca kalendarzowego zapłaci Wykonawcy należność za wykonanie przedmiotu umowy przelewem na konto Wykonawcy podane na fakturze w ciągu 21 dni od dnia dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.
2. Strony zgodnie oświadczają, że w okresie na jaki została zawarta umowa, tj. na czas określony wskazany w § 6 ust. 1 umowy, należność za każdy miesiąc kalendarzowy zostanie obliczona wg propozycji cenowej złożonej w dniu \_\_.\_\_.2024 roku stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszej Umowy tj. Abonament miesięczny usługi internetowe 200/200 Mb/s w oddziale w Pile w wysokości \_\_\_\_\_\_\_ zł brutto (słownie\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ), w tym podatek VAT \_\_\_\_\_\_\_ zł (słownie\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ).
3. W przypadku opóźnienia w terminie płatności Wykonawca nalicza Zamawiającemu odsetki ustawowe za opóźnienie w zapłacie za każdy dzień opóźnienia.

**§9**

**Informacje dotyczące jakości usług**

Wykonawca świadczy usługi w ramach niniejszej umowy zgodnie ze standardami określonymi przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

**§ 10**

**Odpowiedzialność Wykonawcy**

1. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu w wyniku niezachowania należytej staranności.
2. W przypadku niemożliwości dokonania naprawy lub usunięcia usterki w terminie 24 godzin od zgłoszenia w lokalizacji Zamawiającego, Wykonawca w ciągu następnej doby zapewni Zamawiającemu uzyskanie dostępu do szerokopasmowego Internetu w standardzie i funkcjonalności oraz o parametrach nie gorszych niż sprzed zaistnienia awarii lub usterki.
3. W pozostałym zakresie znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego o odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie zobowiązania w zakresie określonym w Prawie telekomunikacyjnym.

**§ 11**

**Awarie**

1. W przypadku wystąpienia awarii Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia awarii i przywrócenia pełnej funkcjonalności najpóźniej do końca następnego dnia roboczego od chwili otrzymania zgłoszenia. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia wszelkich awarii leżących po jego stronie w ciągu 24 godzin.
2. Zamawiający zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Wykonawcy dostęp do urządzenia znajdującego się w lokalu Zamawiającego w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia awarii.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych Zamawiającemu przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
4. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin Zamawiający może żądać zwrotu 1/30 opłaty abonamentowej.
5. Z tytułu niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Zamawiającemu odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
6. Do okresu, za który Zamawiającemu przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
7. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Zamawiającego w trybie określonym w § 13 niniejszej umowy.

**§12**

**Reklamacja**

Reklamacje mogą być składane z tytułu:

1) niedotrzymania z winy \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,

2) niedotrzymania z winy \_\_\_\_\_\_\_\_\_ określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług,

3) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,

4) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

**§ 13**

**Procedura reklamacyjna**

1. Zamawiający może złożyć reklamację w sprawach wskazanych w § 12 niniejszej Umowy pisemnie na adres siedziby Wykonawcy z dopiskiem „Reklamacja”.
2. Reklamacja powinna określać:

a) imię i nazwisko lub nazwę Zamawiającego wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony Zamawiającemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;

e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;

g) podpis Zamawiającego.

1. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Wykonawca rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Złożenie reklamacji zawiesza obowiązek zapłaty należności wynikającej z rachunku do czasu rozpatrzenia reklamacji dotyczącej opłat.
3. Wykonawca jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej i udzielenia odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
4. W przypadku uwzględnienia reklamacji Wykonawca wypłaci odszkodowanie na rzecz Zamawiającego, na wskazany przez niego rachunek bankowy w terminie 30 dni od daty uwzględnienia reklamacji przez Wykonawcę.
5. Zamawiający ma prawo:

a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Wykonawcy na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub

b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

1. Zamawiający wyraża zgodę na potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz na udzielenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej dostarczonej na adres poczty elektronicznej Zamawiającego wskazany w systemie Wykonawcy.

**§ 14**

**Usługi serwisowe**

W celu skorzystania z usługi serwisowej lub uzyskania informacji o kosztach usług serwisowych należy skontaktować się z Wykonawcą wykorzystując jeden z następujących sposobów:

1) nr telefonu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej Wykonawcy [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:pomoc@enteroperator.pl).

**§ 15**

**Informowanie o zagrożeniach**

Wykonawca przewiduje następujące sposoby przekazywania Zamawiającemu informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych:

1) na konto online Zamawiającego,

2) na adres poczty elektronicznej Zamawiającego.

**§ 16**

**Polubowne rozwiązywanie sporów**

W celu rozwiązywania sporów wynikłych z niniejszej umowy pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym bez potrzeby kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego Wykonawca umożliwia polubowne rozwiązywanie sporów poprzez procedurę reklamacyjną lub bezpośredni kontakt telefoniczny z Wykonawcą w celu wyjaśnienia spornych kwestii.

**§ 17**

**Rozliczenie Stron po rozwiązaniu umowy**

Po zakończeniu niniejszej umowy Zamawiający zobowiązuje się do zwrotu wszystkich urządzeń, które otrzymał od Wykonawcy przy zawarciu i w trakcie trwania umowy.

**§ 18**

**Zmiana umowy**

Wszelkie zmiany, uzupełnienie i wypowiedzenie niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

**§ 19**

**Postanowienia Końcowe.**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy oraz Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Zamawiający zobowiązuje się zawiadamiać Wykonawcę o zmianie siedziby, statusu prawnego, nazwy niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od daty dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną oraz zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.
3. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest każdorazowo sąd właściwy dla siedziby pozwanego według przepisów o właściwości ogólnej z wyłączeniem przepisów o właściwości przemiennej.
4. Niniejszą umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron, odczytano, a następnie podpisano.
5. Osobą do kontaktu ze strony Abonenta jest Maciej Maćkowiak, e-mail: [maciej.mackowiak@warp.org.pl](mailto:maciej.mackowiak@warp.org.pl) , tel. 61 656 35 00.
6. Osobą do kontaktu ze strony Wykonawcy jest \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail: [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:sekretariat@enteroperator.pl), tel. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Oferta Wykonawcy z dnia \_\_.\_\_.2024 roku

Załącznik nr 2 - Zapytanie Ofertowe WARP-\_\_/Z/2024 z dnia \_\_.\_\_.2024r.

Wykonawca: Zamawiający: