

Istotne postanowienia umowy

I. Przedmiot umowy

Przedmiotem umowy jest świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii dla Biura Rzecznika Praw Pacjenta wraz z przeniesieniem numeru od obecnego operatora (TP S.A.). Szczegółowy zakres przedmiotu umowy określa Załącznik – opis przedmiotu zamówienia.

II. Czas trwania umowy

Umowa o świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii, zostaje zawarta na okres 12 miesięcy od dnia przejęcia numeru bezpłatnej infolinii przez Wykonawcę.

III. Wykonanie przedmiotu umowy

1. W ramach wykonania przedmiotu niniejszej umowy, Wykonawca zapewni:
 - 1) dostępność infolinii w dni powszednie w godzinach: 9.00 - 21.00,
 - 2) odtwarzanie komunikatów głosowych informujących o godzinach pracy infolinii po godzinach pracy (tj. w godzinach 21.00 - 9.00) oraz całodobowo w soboty i dni ustawowo wolne od pracy. Nagrany komunikat głosowy zostanie przekazany Wykonawcy po zawarciu umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia.
2. Wykonawca jest obowiązany przekazywać Zamawiającemu wraz z fakturą, o której mowa w pkt IV ppkt 4 miesięczne wykazy i statystyki połączeń, jak również zapewnić możliwość rejestrowania rozmów.
3. Wszelkie wyposażenie niezbędne do instalacji i uruchomienia usługi będącej przedmiotem umowy pozostanie własnością Wykonawcy przez cały okres obowiązywania umowy, a wszystkie prace i nakłady związane z dostarczeniem, montażem, instalacją urządzeń zapewniających właściwą realizację umowy

stanowić będą koszty Wykonawcy w ramach wynagrodzenia, przysługującego Wykonawcy w każdym okresie rozliczeniowym, o którym mowa w pkt IV ppkt 3.

4. Wykonawca zapewni pełną obsługę techniczną związaną z ewentualną procedurą zmiany operatora i przeniesienie numeru infolinii, w tym przeprowadzenie niezbędnych testów i prób.

IV. Opłaty

1. Wynagrodzenie za świadczenie usług opisanych w pkt I stanowić będzie suma iloczynów cen jednostkowych brutto połączeń przychodzących z rozbiciem na: stacjonarne, międzymiastowe, międzynarodowe, komórkowe i szacunkowego czasu trwania połączeń, miesięczna opłata stała zawierająca wszelkie pozostałe koszty związane z funkcjonowaniem infolinii oraz opłata za odtwarzanie komunikatów głosowych, o których mowa w pkt III ppkt 1.2.
2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługę telekomunikacyjną bezpłatnej infolinii, zgodnie z opłatami określonymi w ofercie, zawierającej ceny jednostkowe oferowane przez Wykonawcę i stanowiącej załącznik do umowy.
3. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Zamawiającego wobec Wykonawcy, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
4. Należność Zamawiającego wobec Wykonawcy będzie płatna na podstawie faktury VAT, wystawionej po zakończeniu każdego miesiąca świadczenia usługi, oraz wykazu, o którym mowa w pkt III ppkt 2.
5. Wykonawca zapewnia, że oferowane ceny jednostkowe brutto, wynikające z oferty, o której mowa w ppkt 2, są stałe i obowiązują przez cały okres realizacji przedmiotu umowy.
6. Należność Zamawiającego wobec Wykonawcy będzie przekazywana w formie przelewu na rachunek bankowy Wykonawcy, wskazany na fakturze VAT, w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
7. Za datę dokonania zapłaty przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

V. Warunki serwisu

1. Wykonawca zapewni całodobowe (dwudziestoczerogodzinne) pogotowie serwisowe oraz usuwanie awarii leżących po stronie Wykonawcy w czasie maksymalnie do 4 godzin. Wszelkie koszty funkcjonowania serwisu ponosi Wykonawca, w ramach wynagrodzenia, przysługującego Wykonawcy w każdym okresie rozliczeniowym, o którym mowa w pkt IV ppkt 3.
2. Zamawiający nie będzie ponosił żadnych dodatkowych kosztów związanych z realizacją przedmiotu umowy, w tym związanych z utrzymywaniem łączy telefonicznych.
3. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej awarią, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia jej w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego.
4. Naliczanie czasu usunięcia awarii rozpoczyna się od godziny przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia.
5. Zgłaszanie awarii odbywać się będzie telefonicznie, za pomocą telefonu stacjonarnego lub komórkowego, faksem lub pocztą elektroniczną a jej przyjęcie potwierdzone będzie przez Wykonawcę faksem lub pocztą elektroniczną w ciągu maksymalnie 15 minut od chwili przyjęcia zgłoszenia.
6. Zamawiający zapewni dostęp do swoich pomieszczeń w przypadku awarii w dni wolne od pracy oraz po godzinach pracy Zamawiającego.

VI. Zmiana danych

Zmiana numerów telefonów oraz adresów mailowych w zakresie obsługi Zamawiającego, w tym w zakresie obsługi serwisowej i reklamacyjnej, nie wymaga zawarcia aneksu do umowy i następuje poprzez pisemne powiadomienie drugiej Strony.

VII. Odpowiedzialność Wykonawcy

W przypadku przerwy w świadczeniu usługi objętej umową, Zamawiającemu przysługują następujące kary umowne:

1. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi objętej umową Zamawiającemu przysługuje kara umowna obliczona zgodnie ze wzorem:

$$K = \sum_{n=1}^N (2^{n-1} * A)$$

gdzie:

K- kara umowna,

N- zbiór liczb naturalnych,

A- $\frac{1}{30}$ średniej opłaty miesięcznej obliczonej na podstawie kwot brutto faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych; w okresie pierwszych trzech miesięcy świadczenia usługi wskaźnik A wynosi 50% stałej opłaty miesięcznej brutto,

n - każda kolejna godzina, licząc od piątej godziny przerwy w świadczeniu usług.

Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 4 godziny.

2. W przypadku, o którym mowa w pkt VIII ppkt 2, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości dwumiesięcznego średniego wynagrodzenia obliczonego na podstawie kwot brutto faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
3. W przypadku, gdy przerwa w świadczeniu usług będących przedmiotem niniejszej umowy zostanie spowodowana działaniem „siły wyższej”, czas przerwy w świadczeniu usług będących przedmiotem niniejszej umowy dla potrzeb obliczania kar umownych liczy się od momentu ustania „siły wyższej”.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Zamawiający może odstąpić od umowy 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 powyższych okolicznościach. W takim przypadku, Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
2. Zamawiający może rozwiązać umowę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, bez wyznaczania dodatkowego terminu, w przypadku przerwy w świadczeniu usługi trwającej powyżej 24 godzin.
3. W przypadku braku porozumienia Stron, ewentualne spory powstałe na tle realizacji niniejszej umowy, Strony zobowiązują się poddać je pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego miejscowo właściwego dla siedziby Zamawiającego.
4. Zmiany treści umowy wymagają zachowania formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

5. W sprawach nieuregulowanych umową zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r., Nr 113, poz. 759 z późn. zm.), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

Załączniki:

- Załącznik nr 1 (opis przedmiotu zamówienia)
- Załącznik nr 2 (oferta Wykonawcy)