Warszawa, 04.11.2024 r.

**Zapytanie ofertowe na: Świadczenie usługi dostępu do sieci Internet(dalej jako „Zapytanie”)**

## Nazwa i adres Zamawiającego:

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)
al. Jana Pawła II nr 13, 00-828 Warszawa.

## Opis przedmiotu zamówienia:

* 1. Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie i świadczenie usługi dostępu do sieci Internet. Zamawiający zamierza uruchomić trzy łącza internetowe (część - I , II , III) 1 Gb/s symetrycznie, minimum 16 zewnętrznych adresach IP, z możliwością uruchomienia protokołu BGP oraz SLA na poziomie 99,5% każde w budynku będącym we własności NASK S.A mieszczącym się przy ul. 11 Listopada 23, 03-446 Warszawa (dalej jako „Świadczenie Usługi” lub „Przedmiot Zamówienia”). Szczegóły dotyczące zapewnianych połączeń zawiera pkt 2.2 poniżej.
	2. Zamawiający wymaga zestawienia połączenia o parametrach:
1. Połączenia muszą być niezależne i świadczone przez niezależnych dostawców;
2. Muszą być zakończone gniazdem/portem/urządzeniem umożliwiającym podłączenie wtyczki RJ45 w pomieszczeniach wynajmowanych przez Zamawiającego;
3. Przed uruchomieniem usługi Wykonawca wykona w obecności przedstawiciela Zamawiającego testy przepustowości łącza;
	1. Każdy z Wykonawców może złożyć ofertę tylko na jedno łącze. Oferta musi zawierać wszystkie opłaty – administracyjne, jednorazowe jak i abonament miesięczny. Prosimy przygotować ofertę z okresem obowiązywania tj. z umową zawartą na 36 miesięcy.
	2. W ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia Wykonawca jest zobowiązany do przyjmowania i reagowania na Zgłoszenia Awarii w trybie 24/7 tj. 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, również w dni ustawowo wolne od pracy, 365/366 dni w roku.
	3. Przyjmuje się, że do skutecznego Zgłoszenia Awarii dochodzi z chwilą przekazania Zgłoszenia przez Zamawiającego na adres poczty elektronicznej wskazany przez Wykonawcę lub zakończenia rozmowy telefonicznej dotyczącej Zgłoszenia lub w inny sposób uzgodniony przez Strony po zawarciu umowy. Czas Naprawy liczony jest od momentu skutecznego Zgłoszenia odpowiednio Awarii lub Usterki w sposób opisany w zdaniu poprzednim.
	4. Po otrzymaniu Zgłoszenia Wykonawca potwierdzi przyjęcie Zgłoszenia na adres poczty elektronicznej Zamawiającego wskazany w Umowie albo w inny sposób ustalony przez Strony po zawarciu Umowy oraz przystąpi do Naprawy odpowiednio zgłoszonej Awarii. W przypadku Zgłoszeń telefonicznych, Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić przyjęcie Zgłoszenia wskazane w zdaniu poprzednim niezwłocznie po przyjęciu Zgłoszenia, jednak nie później niż w terminie 30 minut od zakończenia rozmowy telefonicznej, wskazując w nim co najmniej kategorię przedmiotu Zgłoszenia, tytuł Zgłoszenia oraz data i godzina zakończenia rozmowy telefonicznej w ramach, której Zamawiający dokonuje Zgłoszenia. W sytuacji nie potwierdzenia bądź późniejszego potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia telefonicznego, Czas Naprawy Awarii będzie liczony od godziny zakończenia rozmowy telefonicznej dotyczącej Zgłoszenia wskazanej w wykazie połączeń Zamawiającego.

## Opis sposobu oceny ofert:

* 1. Za najkorzystniejszą ofertę zostanie uznana oferta z najniższą ceną, spełniająca wszystkie wymagania określone w Zapytaniu.
	2. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru najkorzystniejszej oferty ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych zawierających nową cenę. Wykonawcy składający oferty dodatkowe nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.
	3. W celu uzyskania najkorzystniejszych warunków realizacji zamówienia Zamawiający może przeprowadzić na podstawie złożonych ofert negocjacje z Wykonawcami. W negocjacjach będą mogły wziąć udział osoby umocowane do działania w imieniu Wykonawcy. Zamawiający po zakończeniu negocjacji zaprosi Wykonawców, którzy złożyli oferty, do złożenia ofert dodatkowych. Zdanie ostatnie pkt 3.2 powyżej stosuje się.
	4. Do ofert dodatkowych wskazanych w pkt 3.2 i 3.3 powyżej stosuje się odpowiednio postanowienia Zapytania dotyczące ofert.

## Termin związania ofertą:

Termin związania ofertą - 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.

## Wymagane dokumenty:

* 1. Ofertę należy przygotować na Formularzu Oferty, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego podpisaną przez osobę/osoby umocowaną/umocowane do reprezentowania Wykonawcy. Do oferty należy dołączyć poglądową trasę torów światłowodowych naniesioną na mapę.

## Określenie miejsca, sposobu i terminu składania ofert:

Ofertę należy przesłać na adres poczty elektronicznej: mateusz.witczak@pfron.org.pl, miwanek@pfron.org.pl oraz pgajewski@pfron.org.pl do dnia **2024-11-14**.

## Osoby uprawnione do kontaktów z Wykonawcami:

Informacji na temat przedmiotu zamówienia udziela Pan Mateusz Witczak, e-mail: mateusz.witczak@pfron.org.pl , Pan Mateusz Witczak, e-mail: mateusz.witczak@pfron.org.plPan Marcin Iwanek miwanek@pfron.org.pl , Pan Paweł Gajewski, email: pgajewski@pfron.org.pl .

## Termin wykonania zamówienia:

8.1. Termin uruchomienia usługi – **14 dni** od zawarcia umowy.

8.2. Termin świadczenia usługi – **36 miesięcy** od dnia zawarcia umowy.

## Umowa w sprawie zamówienia:

Umowa zostanie podpisana na warunkach określonych w Zapytaniu Ofertowym, szczegółowo podanych we wzorze umowy stanowiącym załącznik nr 2 do Zapytania.

## Informacje dodatkowe:

* 1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w niniejszym Zapytaniu do upływu terminu składania ofert.
	2. Oferta powinna zostać przygotowana zgodnie z wymogami zawartymi w Zapytaniu Ofertowym, w języku polskim.
	3. Oferty nieczytelne nie będą rozpatrywane.
	4. W toku analizy ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert, w tym wyjaśnień dotyczących wysokości zaoferowanej ceny oferty w stosunku do przedmiotu zamówienia lub wezwać do złożenia brakujących dokumentów bądź ich uzupełnienia. Uzupełnieniu nie podlega Formularz Oferty.
	5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do kierowania wyjaśnień bądź wezwania Wykonawcy do złożenia lub uzupełnienia dokumentów jedynie do Wykonawcy, którego oferta zawierać będzie najniższą cenę spośród ofert niepodlegających odrzuceniu.
	6. Zamawiający poprawi w ofercie:
1. oczywiste omyłki pisarskie;
2. oczywiste omyłki rachunkowe z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek;
3. inne omyłki polegające na niezgodności oferty z Zapytaniem Ofertowym, niepowodujące zmian treści oferty.
	1. Zamawiający odrzuci ofertę w przypadku:
4. niezgodności treści oferty z Zapytaniem Ofertowym;
5. przedstawienia przez Wykonawcę nieprawdziwych informacji;
6. gdy Formularz Oferty będzie niekompletny lub nieczytelny;
7. gdy oferta została złożona przez Wykonawcę, który posiada zaległości finansowe względem Zamawiającego lub jest z nim w sporze prawnym. Wykonawca potwierdzi na Formularzu Ofertowym, że nie posiada rzeczonych zaległości względem Zamawiającego ani nie jest z nim w sporze prawnym;
8. gdy oferta będzie zawierać rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia.
	1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, która powinna obejmować jedną część zamówienia.
	2. Ofertę należy złożyć w formie elektronicznej. Wykonawca może złożyć ofertę według własnego uznania:
9. jako fotokopię (scan), w formacie pdf, uprzednio podpisanej oferty przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy; lub
10. w formacie danych, w szczególności .doc, .docx, .odt, .pdf), podpisaną podpisem elektronicznym umożliwiającym identyfikację osoby składającej podpis;
* z dopiskiem w tytule wiadomości „Świadczenie usług wydzielonej sieci światłowodowej łączącej lokalizacje PFRON w Warszawie”.
	1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert na wszystkie części.
	2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
	3. Wszystkie koszty związane ze sporządzeniem i złożeniem oferty ponosi Wykonawca. PFRON nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.
	4. Na stronie internetowej Zamawiający umieści zestawienie ofert z podaniem ostatecznych cen i danych Wykonawców.

## Informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Działając na podstawie art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, w związku z Zapytaniem Zamawiający przekazuje poniżej informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.

**Tożsamość administratora**

Administratorem danych osobowych jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) z siedzibą w Warszawie (00-828), przy al. Jana Pawła II 13.

**Dane kontaktowe administratora**

Z administratorem można skontaktować się poprzez adres e-mail: kancelaria@pfron.org.pl, telefonicznie pod numerem +48 22 50 55 500 lub pisemnie na adres siedziby administratora.

**Dane kontaktowe inspektora ochrony danych**

Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez
e-mail: iod@pfron.org.pl we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem.

**Cele przetwarzania**

Celem przetwarzania danych osobowych jest przeprowadzenie Zapytania Ofertowego oraz archiwizacja dokumentacji zgromadzonej w jego wyniku. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu realizacji przez administratora jego uzasadnionego interesu, w tym ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

**Podstawa prawna przetwarzania**

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO (realizacja przez administratora obowiązku prawnego). W przypadku przetwarzania danych osobowych w celu realizacji przez administratora jest prawnie uzasadnionego interesu podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

**Źródło danych osobowych**

Administrator może pozyskiwać dane osobowe przedstawicieli Wykonawcy za jego pośrednictwem.

**Kategorie danych osobowych**

Zakres danych dotyczących przedstawicieli Wykonawcy obejmuje dane osobowe przedstawione w ofercie, w szczególności imię, nazwisko, stanowisko, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.

**Okres, przez który dane będą przetwarzane**

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, zgodnie z zasadami archiwizacji dokumentacji obowiązującymi u administratora.

**Podmioty, którym będą udostępniane dane osobowe**

Dostęp do danych osobowych mogą mieć podmioty świadczące na rzecz administratora usługi doradcze, z zakresu pomocy prawnej, pocztowe, dostawy lub utrzymania systemów informatycznych. Dane osobowe mogą być udostępniane przez administratora podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów, np. organom publicznym.

**Prawa podmiotów danych**

Osobom fizycznym, których dotyczą dane osobowe przetwarzane przez administratora, przysługuje prawo:

1. na podstawie art. 15 RODO – prawo dostępu do danych osobowych i uzyskania ich kopii;
2. na podstawie art. 16 RODO – prawo do sprostowania i uzupełnienia danych osobowych;
3. na podstawie art. 17 RODO – prawo do usunięcia danych osobowych, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w art. 17 ust. 3 lit. b, d oraz e RODO;
4. na podstawie art. 18 RODO – prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych;
5. na podstawie art. 21 RODO – prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

**Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego**

Osobom fizycznym, których dotyczą dane osobowe przetwarzane przez administratora, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa, na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez administratora.

**Informacja o dowolności lub obowiązku podania danych oraz o ewentualnych konsekwencjach niepodania danych**

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne dla uczestniczenia w Zapytaniu Ofertowym.

**Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji**

Administrator nie będzie podejmował decyzji opartych na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych.

**Realizacja obowiązku informacyjnego w imieniu administratora**

Wykonawca jest zobowiązany do przekazania informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez administratora osobom, których dane zawarte są w ofercie.

W przypadku konieczności powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych
w ramach realizacji umowy Zamawiający przeprowadzi weryfikację wdrożenia przez Wykonawcę

odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zgodnych z przepisami o ochronie danych osobowych i chroniących prawa osób, których dane dotyczą.

## Postanowienia końcowe:

* 1. Zapytanie Ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego.
	2. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia przedmiotowego postępowania na każdym etapie bez podania przyczyny unieważnienia.
	3. W przypadku unieważnienia postępowania Zamawiający nie ponosi kosztów przygotowania i złożenia oferty.
	4. Wszelkie zobowiązania powstałe z tytułu nabytych towarów i usług udokumentowane otrzymanymi fakturami, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych będzie regulować wyłącznie na rachunki bankowe znajdujące się na „białej liście podatników VAT”.

## Załączniki:

* Załącznik nr 1 Formularz Oferty
* Załącznik nr 2 Wzór umowy

### Załącznik nr 1 do Zapytania

### Formularz Oferty

Nazwa Wykonawcy:

Siedziba Wykonawcy:

REGON: NIP:

osoba uprawniona do kontaktu z Zamawiającym (imię i nazwisko):

nr tel.: e-mail:

W nawiązaniu do zapytania ofertowego polegającego na świadczenie wsparcia technicznego w zakresie świadczenie usługi polegającej na zapewnieniu połączenia w ramach wydzielonej sieci światłowodowej zapewniającej łączność pomiędzy wskazanymi segmentami sieci teleinformatycznych PFRON, oferujemy realizację usługi będącej przedmiotem zamówienia, zgodnie z wymogami opisanymi w Zapytaniu Ofertowym wraz z załącznikami za cenę brutto (pozycja 1g wyceny): ………………………………………., zgodnie z poniższą wyceną:

| Lp. | Przedmiot zamówienia | Liczba miesięcy | Cena jedn. netto w PLN za miesiąc świadczenia usługi | Wartość netto w PLN za 36 miesięcy świadczenia usługi(kol. c x kol. d) | Stawka podatku VATw % | Wartość brutto w PLN za 36 miesięcy świadczenia usługi(kol. e + kol. f) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | a | c | d | e | f | g  |
| 1 | Świadczenie usługi dostępu do sieci Internet zgodnie z Zapytaniem wraz z załącznikami |  36 | ….. zł | ….. zł | ….% | ….. zł |

Oświadczenia

1. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z Zapytaniem Ofertowym i projektem Umowy (wraz z załącznikami) i w przypadku wybrania oferty zawrzemy umowę w przedstawionej do zapytania treści.
2. Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą na okres 30 dni od daty upływu terminu składania ofert.
3. Oświadczamy, że posiadamy wiedzę, doświadczenie, kwalifikacje i zasoby niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia.
4. Oświadczamy, że spełniamy wszystkie wymagania zawarte w Zapytaniu Ofertowym i załącznikach będących integralną częścią Zapytania.
5. Akceptujemy warunki płatności oraz termin realizacji przedmiotu zamówienia określony w Zapytaniu wraz z załącznikami.
6. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z klauzulą informacyjną oraz na podstawie art. 6 ust. 1 lit a. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu tych danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) wyrażamy zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez PFRON, w celu przeprowadzenia niniejszego postepowania.
7. Oświadczamy, że zamówienie zrealizujemy:
* siłami własnymi;
* z udziałem podwykonawców.
1. Oświadczamy, że nie posiadamy zaległości finansowych względem Zamawiającego ani nie jesteśmy z nim w sporze prawnym.
2. Oświadczamy, że nie podlegamy wykluczeniu z przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2024 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. poz. 835).
3. Potwierdzamy, że składając powyższe oświadczenie jesteśmy świadomi, że zgodnie z art. 7 ust. 6 i 7 ww. ustawy sankcyjnej osoba lub podmiot podlegające wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy sankcyjnej, które w okresie tego wykluczenia ubiegają się o udzielenie zamówienia publicznego lub dopuszczenie do udziału w konkursie lub biorą udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub w konkursie, podlegają karze pieniężnej nakładanej przez Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych w wysokości do 20 000 000 zł.

Podpis Wykonawcy
lub innej umocowanej przez niego osoby

### Załącznik nr 2 do Zapytania

### Wzór umowy

Umowa nr 2024/…./…..

(dalej jako „Umowa”)

Zawarta w dniu ……..…… 2024 r. w Warszawie pomiędzy:

Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, NIP: 525-10-00-810, REGON: 012059538,

reprezentowanym przez:

 …………………………………………………………………………………..……………..

 ………………………………………………………………………………………………....

zwanym dalej Zamawiającym,

a

….....................…....................., …....................., NIP: …......................

, zwanym dalej Wykonawcą,

o następującej treści:

**Paragraf 1**

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi polegającej na zapewnieniu dostępu do sieci Internet (dalej jako „Usługa”, „Świadczenie Usługi” lub „Przedmiot Zamówienia”).
2. Zamawiający wymaga zestawienia połączenia o parametrach:
	1. Symetryczna przepustowość 1 Gb/s;
	2. Minimum 16 zewnętrznych adresach IP;
	3. Możliwości uruchomienia protokołu BGP;
	4. SLA na poziomie 99,5%;
	5. Łącze musi być zakończone gniazdem/portem/urządzeniem umożliwiającym podłączenie wtyczki RJ45 w pomieszczeniach wynajmowanych przez Zamawiającego.
3. Przed uruchomieniem usługi Wykonawca wykona w obecności przedstawiciela Zamawiającego testy przepustowości łącza.
4. Usługa będzie świadczona w budynku będącym we własności NASK S.A mieszczącym się przy ul. 11 Listopada 23, 03-446 Warszawa.

**Paragraf 2**

Termin

1. Wykonawca zobowiązuje się uruchomić Usługę w terminie do 14 dni od dnia podpisania Umowy przez obie strony Umowy.
2. Umowa obowiązuje przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Usługi.

**Paragraf 3**

Odbiór Usługi

1. Odbiór Usługi przez Zamawiającego nastąpi w terminie do 5 dni roboczych od dnia otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy zgłoszenia gotowości odbioru Usługi. Prawidłowość uruchomienia usługi zostanie potwierdzona podpisanym przez upoważnionych przedstawicieli Stron protokołem odbioru Usługi („Protokół odbioru”), którego wzór stanowi Załącznik 2, zgodnie ze spisem załączników.
2. W sytuacji zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń co do jakości dostarczonej Usługi, Wykonawca, sprawdzi zasadność zgłoszenia i w przypadku pozytywnego rozpatrzenia zgłoszenia, usunie przyczyny nieprawidłowego działania Usługi w ciągu 3 dni roboczych od dnia otrzymania pisemnych zastrzeżeń zgłoszonych przez Zamawiającego. Ponowny odbiór Usługi odbędzie się w terminie nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy zgłoszenia gotowości odbioru Usługi.

**Paragraf 4**

Wynagrodzenie

1. Z tytułu świadczenia Usług Zamawiający zobowiązuje się płacić na rzecz Wykonawcy opłatę miesięczną wynoszącą .................... netto (słownie: .................... złotych 00/100 netto), do kwoty wynagrodzenia zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Opłaty za Usługę naliczane będą od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi i będą dokonywane na podstawie faktur VAT wystawianych przez Wykonawcę w terminie do 7 dnia każdego miesiąca za poprzedni okres rozliczeniowy.
3. Zapłata wynagrodzenia nastąpi w ciągu 21 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.
4. Wykonawca winien wystawić fakturę na poniższe dane:
Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
Al. Jana Pawła II 13
00-828 Warszawa
NIP: 525-10-00-810
REGON:012059538
5. Prawidłowo wystawioną fakturę VAT należy dostarczyć na następujący adres:
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, al. Jana Pawła II 13,
00-828 Warszawa – sekretariat Departamentu ds. Teleinformatyki.
Adres do przesłania faktury drogą elektroniczną: e-faktury@pfron.org.pl oraz https://www.brokerinfinite.efaktura.gov.pl/panel.
6. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Zamawiający może pomniejszyć należność wynikającą z faktury za realizację przedmiotu Umowy o należną kwotę kary umownej.
8. Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT i upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktury VAT bez podpisu Zamawiającego.

**Paragraf 5**

Reklamacje i zgłoszenia serwisowe

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu:
	1. niedotrzymania, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
	2. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
	3. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Postępowania reklamacyjne wynikłe w toku realizacji niniejszej Umowy będą prowadzone na zasadach i warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24.02.2014 r. w sprawie reklamacji Usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014, poz. 284).
3. Strony ustalają, że skargi i reklamacje zgłaszane będą pod adresem: ...................., lub na adres mailowy: .....................
4. Strony ustalają, że usterki i awarie zgłaszane będą na numer: ...................., bądź pocztą elektroniczną: ....................

**Paragraf 6**

Kary umowne

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi stanowiącej przedmiot Umowy w zakresie określonym w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243 ze zm.).
2. W przypadku przerw w świadczeniu Usługi, o których mowa w Paragrafie 1 ust. 1 stosuje się postanowienia Załącznika nr 1 ust. 4.
3. Jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi będzie jednorazowo dłuższa niż 8 godzin, to Zamawiający może odstąpić od Umowy bez wyznaczenia Wykonawcy dodatkowego.
4. Jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi będzie jednorazowo dłuższa niż 3 dni łącznie w miesiącu, to Zamawiający może odstąpić od Umowy bez wyznaczenia Wykonawcy dodatkowego terminu.
5. Jeżeli zwłoka w rozpoczęciu świadczenia Usługi, o których mowa w Paragrafie 2 będzie dłuższa niż 10 dni, Zamawiający może odstąpić od Umowy bez wyznaczenia Wykonawcy dodatkowego terminu.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wartości wynagrodzenia.
7. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej.

**Paragraf 7**

Odstąpienie od Umowy

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę Usługi, o której mowa w Paragrafie 1 ust. 1.
2. Odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn wymienionych w ust. 1 może być dokonane w terminie do 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o ich wystąpieniu.
3. Odstąpienie od Umowy powinno nastąpić pod rygorem nieważności na piśmie i zawierać uzasadnienie.

4 Odstąpienie od umowy zgodnie z niniejszą klauzulą nie będzie skutkowało jakimikolwiek roszczeniami wobec Zamawiającego ze strony Wykonawcy.

**Paragraf 8**

Siła wyższa

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie niniejszej Umowy spowodowane zdarzeniem o charakterze siły wyższej, czyli pochodzącego z zewnątrz, niezależnego od Strony zdarzenia nadzwyczajnego, nie dającego się przewidzieć nawet przy zachowaniu najwyższego stopnia staranności, w szczególności: klęsk żywiołowych, powodzi, pożaru, trzęsienia ziemi, zawalenia się budowli, wojny, aktów terroru, strajków powszechnych, zamieszek i rozruchów, aktów organów władzy i administracji.
2. Każda ze Stron zobowiązana jest do niezwłocznego (jednak nie później niż w ciągu 7 dni) powiadomienia drugiej Strony o wystąpieniu zdarzenia o charakterze siły wyższej oraz o przewidywanych skutkach tego zdarzenia na świadczenie Usługi.
3. Po ustaniu działania siły wyższej, Strona będąca wcześniej pod jej wpływem jest zobowiązana do natychmiastowego powiadomienia o tym na piśmie drugiej Strony jednakże nie później niż 3 dni od ustania działania siły wyższej i wznowienia wykonywania swoich obowiązków i zobowiązań, o ile niniejsza Umowa nie została wcześniej rozwiązana.
4. Obie Strony zobowiązane są dołożyć wszelkich starań, aby zminimalizować skutki działania siły wyższej.

**Paragraf 9**

Poufność

1. Wykonawca zobowiązuje się do nieumieszczania żadnych urządzeń aktywnych w torze kanału telekomunikacyjnego stanowiącego przedmiot niniejszej Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do nieskanowania i niepozyskiwania danych transmitowanych kanałem telekomunikacyjnym stanowiącym przedmiot niniejszej Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do nie gromadzenia i zachowania w tajemnicy danych transmitowanych kanałem telekomunikacyjnym stanowiącym przedmiot niniejszej Umowy, które pozyska w jakikolwiek sposób (np. podczas prowadzenia prac konserwacyjnych lub naprawczych itp.).

**Paragraf 10**

Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Umowa zostaje zawarta z dniem podpisania przez obie strony i obowiązuje przez 36 miesięcy.
2. Strony ustalają bezwzględny zakaz przenoszenia wierzytelności i praw wynikających z niniejszej Umowy na rzecz osób trzecich bez zgody drugiej Strony.
3. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Strony ustalają, że ewentualne spory wynikłe na tle niniejszej Umowy, rozstrzygane będą polubownie, a w przypadku możliwości zawarcia ugody – przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową, mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne. Strony ustanawiają następujące osoby odpowiedzialne za realizację Umowy:
	1. ze strony Zamawiającego:

…………………………………… , e-mail: ……………………………………, tel. ……………………………………,

…………………………………… , e-mail: ……………………………………, tel. …………………………………….

* 1. strony Wykonawcy:

…………………………………… , e-mail: ……………………………………, tel. ……………………………………,

…………………………………… , e-mail: ……………………………………, tel. …………………………………….

1. Zmiana osób, o których mowa w ust.6 powyżej wymaga formy pisemnej i nie stanowi zmiany treści Umowy.
2. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy a dwa dla Zamawiającego.
3. Strony niniejsze Umowy uznają, że podpis elektroniczny stanowi wiążący i skuteczny sposób wyrażenia zgody na zawarcie umowy między nimi.
4. Strony zobowiązują się do stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w celu zapewnienia integralności i autentyczności podpisów elektronicznych.
5. Każda strona zobowiązuje się do zachowania poufności swoich danych uwierzytelniających oraz udostępnianie ich osobom trzecim.
6. Umowa może być podpisana w formie elektronicznej i przechowywana w postaci elektronicznej lub papierowej.
7. Integralną częścią umowy stanowią załączniki:
	1. Załącznik nr 1: Poziom jakości świadczonych usług (SLA),
	2. Załącznik nr 2: Protokołu odbioru.

 ..................................................... ...............................................

WYKONAWCA ZAMAWIAJĄCY

### Załącznik nr 1 Poziom jakości świadczonych usług (SLA) do Umowy nr 2024/…/…

1. Zakres.

Niniejsze SLA definiuje gwarantowane poziomy jakości świadczonej Usługi, opisuje zasady postępowania w przypadku wystąpienia Awarii i realizacji prac planowanych. SLA określa również prawa Zamawiającego do rekompensaty z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Zamawiającego. W zakresie nieuregulowanym przez SLA zastosowanie mają zapisy Umowy.

1. Definicje.

**Awaria** – przerwa w świadczeniu Usług realizowanych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, której skutkiem jest czasowa niemożliwość wykorzystywania przez Zamawiającego urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem, z wyłączeniem przerw spowodowanych przez:

1. Prace planowane
2. Sprzęt Zamawiającego
3. Działania lub zaniechania działania Zamawiającego
4. Siłę Wyższą

**Czas trwania Awarii** – czas pomiędzy otwarciem i zamknięciem zgłoszenia o Awarii dokonywanym u Wykonawcy. Do Czasu trwania Awarii wliczany jest również Czas reakcji na Awarię. Do określenia Czasu Trwania Awarii nie będzie wliczany czas opóźnień w ich usunięciu, wynikających z winy Zamawiającego.

**Czas reakcji na Awarię** – czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego do momentu podjęcia działań mających na celu jej usunięcie.

Poziom Dostępności Usługi – parametr obliczany według następującego wzoru:

$$Poziom dostępności = \frac{Łączny czas- \sum\_{}^{}\left(Czas trwania Awarii\_{N}\right) }{Łączny czas}$$

gdzie:

Łączny czas – liczba godzin w miesiącu kalendarzowym

∑(Czas trwania Awarii) – suma Czasów trwania poszczególnych Awarii, które miały miejsce w ciągu miesiąca.

**Planowane prace** – prace związane z konserwacją lub modernizacją sieci lub sprzętu Wykonawcy. Takie prace mogą być prowadzone wyłącznie w ramach okna serwisowego, a powodowane przez nie przestoje w świadczeniu Usług nie będą uważane za brak dostępności.

**Termin uruchomienia usługi** – przewidywana data rozpoczęcia przez świadczenia przez Wykonawcę Usługi na rzecz Zamawiającego.

1. Parametr dostępności usługi.

Poziom jakości świadczenia usługi ustala się na 99,5% w skali miesiąca. Liczony jest on z dokładnością do 1 min.

1. Kary umowne za brak dostępności Usługi.

W przypadku niedotrzymania parametru dostępności Usługi (Awaria) Zamawiający naliczy Wykonawcy karę umowną w wysokości 10% miesięcznego abonamentu za każde 0,1 % poniżej poziomu SLA podanego w punkcie 3 powyżej.

1. Obsługa Awarii
	1. Zgłoszenie Awarii
		1. Klient zgłasza Awarie do Wykonawcy:

Pocztą elektroniczną na adres ....................

lub

telefonicznie pod numer ....................

* + 1. Zgłoszenie Awarii powinno zawierać:
			1. nazwę Zamawiającego;
			2. nazwisko osoby zgłaszającej;
			3. czas wystąpienia Awarii;
			4. opis Awarii;
			5. numer telefonu lub adres e-mail do przedstawiciela Zamawiającego, z którym należy się kontaktować w sprawie Awarii.
		2. Wykonawca rejestruje Awarię i przekazuje nadany jej numer identyfikacyjny Zamawiającemu.
		3. Po usunięciu Awarii Wykonawca zawiadamia Zamawiającego za pomocą faksu lub poczty elektronicznej o ponownym uruchomieniu Usługi. Zawiadomienie o usunięciu Awarii powinno zawierać:
			1. numer identyfikacyjny Awarii;
			2. czas trwania Awarii;
			3. przyczynę Awarii.
		4. Zamawiający bezzwłocznie prześle pocztą elektroniczną potwierdzenie usunięcia Awarii.
1. Planowane prace
	1. Powiadomienie o Planowanych pracach:

Wykonawca powiadomi Zamawiającego o wszelkich Planowanych pracach, które mogą spowodować przerwę w świadczeniu Usługi co najmniej na 14 dni roboczych przed ich rozpoczęciem. Takie powiadomienie będzie obejmowało termin rozpoczęcia, czas trwania, okres i opis Planowanych prac do wykonania.

* 1. Okres dokonywania Planowanych prac:

Planowane prace mogą być wykonywane cztery razy w roku w godzinach 00:00 – 06:00.

### Załącznik nr 2 do Umowy nr 2024/…/…

Warszawa, dn. ………

### Wzór

### Protokołu odbioru[[1]](#footnote-2)

Podpisany ……...2024 w Warszawie przez Strony Umowy z dnia ………. nr 2024/…/….

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych z siedzibą w Warszawie,

Al. Jana Pawła II 13 jako „Zamawiający”

oraz

….. z siedzibą w …….jako „Wykonawca”.

Przedmiotem odbioru przeprowadzonego w ramach przedmiotowej umowy jest: Świadczenie usługi polegającej na zapewnieniu połączenia w ramach wydzielonej sieci światłowodowej zapewniającej łączność pomiędzy wskazanymi segmentami sieci teleinformatycznych PFRON

Przedstawiciel Zamawiającego przeprowadził czynności kontrolne i potwierdza kompletność uruchomienia usługi.

Uwagi / Brak Uwag

(Niewłaściwe skreślić)

……………………………………………………….…………………………………………………..

Podpisy Stron:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.  | …………………………………….  |   | 1. ……………………………………  |
| 2.  | …………………………………….  |   | 2. ……………………………………  |
| 3.  | …………………………………….  |   | 3. ……………………………………  |

Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron/w postaci elektronicznej[[2]](#footnote-3).

............................................. ...................................................

 ze strony Wykonawcy ze strony Zamawiającego

1. Wzór protokołu odbioru może być modyfikowany w zależności od potrzeb [↑](#footnote-ref-2)
2. Niepotrzebne skreślić [↑](#footnote-ref-3)