

Istotne postanowienia umowy

I. Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii dla Biura Rzecznika Praw Pacjenta wraz z przeniesieniem numeru od obecnego operatora.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu umowy określa Załącznik nr 1– opis przedmiotu zamówienia.
3. W ramach wykonania przedmiotu umowy Wykonawca zapewni:
 - 1) dostępność infolinii w dni powszednie w godzinach: 9.00 - 21.00,
 - 2) odtwarzanie komunikatu głosowego informującego o godzinach pracy infolinii po godzinach pracy (tj. w godzinach 21.00 - 9.00) oraz całodobowo w soboty i dni ustawowo wolne od pracy,
 - 3) sekundowe naliczanie czasu realizowanych rozmów telefonicznych bez opłaty inicjującej (wstępnej),
 - 4) 24-godzinny dostęp do serwisu technicznego,
 - 5) systematyczne dostarczanie bezpłatnego comiesięcznego wykazu (wg potrzeb Zamawiającego) wszystkich zrealizowanych połączeń, tj. bilingu, w formie elektronicznej, na adres: biling@bpp.gov.pl. Biling dostarczany będzie Zamawiającemu wraz z fakturą na zakończenie danego okresu rozliczeniowego.
4. Wykonawca jest obowiązany przekazywać na każde żądanie Zamawiającego wykazy i statystyki połączeń, jak również zapewnić możliwość rejestrowania rozmów.
5. 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.
6. Wykonawca zapewni pełną obsługę techniczną oraz dokona wszelkich czynności związanych z procedurą zmiany operatora i przeniesienia numeru infolinii 800 190 590, w tym przeprowadzenie niezbędnych testów i prób.

Zakres i miejsce realizowanych usług

7. Wykonawca zobowiązany jest do zabezpieczenia Zamawiającemu wszelkich urządzeń warunkujących niezawodność świadczonych usług.
8. W dni robocze w godzinach 21.00 - 9.00, w soboty i dni ustawowo wolne od pracy infolinia nie funkcjonuje.
9. Zamawiający zastrzega sobie możliwość okresowego uruchomienia infolinii w soboty i dni ustawowo wolne od pracy, po wcześniejszym uzgodnieniu tego faktu z Wykonawcą.
10. Wykonawca zapewni uruchomienie bezpłatnej infolinii na dwóch numerach podkładowych wraz z możliwością ich bezpłatnej zmiany w trakcie trwania umowy.
11. Zamawiający oczekuje, że wszelkie wyposażenie towarzyszące instalacji i uruchomieniu usługi będącej przedmiotem zamówienia pozostaną własnością Wykonawcy przez cały okres obowiązywania umowy oraz, że wszystkie prace i nakłady związane z dostarczeniem, montażem, instalacją wszelkich urządzeń zapewniających właściwą realizację umowy stanowić będą koszty Wykonawcy.

12. Uruchomienie usługi nastąpi w najkrótszym możliwym do realizacji terminie, nie później niż do godz. 9:00 dnia następnego po dniu wygaśnięcia umowy z dotychczasowym Wykonawcą.
13. Zamawiający nie będzie ponosił żadnych dodatkowych kosztów, poza określonymi w ofercie, związanych z realizacją zamówienia, w tym związanych z utrzymaniem łączności telefonicznej stacjonarnej.
14. Wykonawca po zakończeniu trwania umowy umożliwi bezproblemowe przekazanie numeru kolejnemu operatorowi, który zostanie wybrany przez Zamawiającego.

II. Czas trwania umowy

Umowa o świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii, zostaje zawarta na okres 24 miesięcy od dnia przejścia numeru bezpłatnej infolinii przez Wykonawcę.

III. Wykonanie przedmiotu umowy

W ramach wykonania przedmiotu niniejszej umowy, Wykonawca zapewni:

- 1) dostępność infolinii w dni powszednie w godzinach: 9.00 - 21.00,
- 2) odtwarzanie komunikatu głosowego informującego o godzinach pracy infolinii po godzinach pracy (tj. w godzinach 21.00 - 9.00) oraz całodobowo w soboty i dni ustawowo wolne od pracy. Nagranie komunikatu głosowego zostanie zlecone Wykonawcy po zawarciu umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia, odrębnym zleceniem.

IV. Opłaty

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć telekomunikacyjną usługę bezpłatnej infolinii, zgodnie z opłatami określonymi w ofercie, zawierającej ceny jednostkowe oferowane przez Wykonawcę i stanowiącej załącznik do umowy.
2. Należność Zamawiającego wobec Wykonawcy będzie płatna na podstawie faktury VAT, wystawionej po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego świadczenia usługi, na podstawie wykazu (będącego załącznikiem do faktury) zawierającego sumę rzeczywistego czasu trwania połączeń w poszczególnych grupach cenowych przemnożoną przez ceny jednostkowe brutto, sumę komunikatów głosowych w danym miesiącu przemnożoną przez cenę jednostkową odtwarzanego komunikatu oraz miesięczną opłatę stałą zawierającą wszelkie pozostałe koszty związane z funkcjonowaniem infolinii.
3. Wykonawca zapewnia, że oferowane ceny jednostkowe brutto, wynikające z oferty są stałe i obowiązują przez cały okres realizacji przedmiotu umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć telekomunikacyjną usługę bezpłatnej infolinii, zgodnie z opłatami określonymi w ofercie.
5. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Zamawiającego wobec Wykonawcy, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
6. Wynagrodzenie będzie płatne w ciągu 14 dni od doręczenia przez Wykonawcę Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z bilingiem, na rachunek bankowy wskazany w fakturze. Faktura wystawiana będzie po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego świadczenia usługi.
7. Za datę zapłaty Strony uznają dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.

V. Warunki serwisu

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

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:

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 100% 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.

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.).