

## ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY

zwana dalej „Umową”,

zawarta pomiędzy:

Skarbem Państwa - Rządowym Centrum Bezpieczeństwa, z siedzibą w Warszawie (00-583), al. Ujazdowskie 5, NIP: 521-34-92-550, REGON: 141500466, reprezentowanym przez ..... – Dyrektora Rządowego Centrum Bezpieczeństwa, zwanym dalej „Zamawiającym”

a

..... z siedzibą w ....., wpisanym/ą do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd ....., pod numerem KRS ....., NIP ....., REGON ....., reprezentowanym/ą przez:

Pana/ią ..... – .....

zwaną/zwanym dalej „Wykonawcą”.

Zamawiający i Wykonawca, określani dalej również indywidualnie „Stroną” lub łącznie „Stronami”, oświadczają, że w wyniku przeprowadzonego przez Zamawiającego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, o którym mowa w art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z Dz.U. z 2024 r. poz. 1320 ze zm.) i wyboru Wykonawcy w trybie zapytania ofertowego nr 1/2025 oraz na podstawie złożonej oferty, zawierają Umowę o następującej treści:

### § 1 PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem umowy jest **Świadczenie usługi wysyłania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) za pośrednictwem sieci Internet.**
2. Szczegółowe warunki dotyczące realizacji przedmiotu Umowy:
  - a) W ramach przedmiotu Umowy Wykonawca udostępni panel dostępowy dalej zwany „Panelem” do zarządzania usługą, obsługiwany przez dowolną przeglądarkę internetową, umożliwiającą wysyłkę SMS bez konieczności instalacji jakiegokolwiek dodatkowego dedykowanego oprogramowania,
  - b) Udostępniony Panel będzie posiadał m.in. następujące funkcjonalności:
    - możliwość nielimitowanego tworzenia kontaktów i grup kontaktów (min. nazwa kontaktu/grupy, numer telefonu i uwagi lub inne dane),
    - możliwość importu/eksportu grup i kontaktów w formatach CSV, TXT,
    - zakładkę wiadomości wysłanych zawierającą m.in. datę utworzenia, datę wysłania, adresata i status wiadomości,
    - zakładkę wiadomości odebranych zawierającą m.in. datę dostarczenia, identyfikator nadawcy, numer telefonu nadawcy i treść wiadomości,

- ustawiony domyślnie mechanizm weryfikacji treści wysyłanych wiadomości SMS pod kątem znaków niedozwolonych, będących poza oficjalną tabelą GSM-7<sup>1</sup>, np. w przypadku wystąpienia w treści wiadomości polskich znaków diakrytycznych (np. ą, ę ó, itp.) zostaną one zamienione na ich odpowiedniki bez charakterystycznych elementów polskich znaków diakrytycznych, korygowanie wielokrotnych spacji,
  - dopuszczalna długość jednej wiadomości :..... (nie mniej niż 960 znaków),
  - możliwość generowania dowolnych raportów wysyłki/nadania wiadomości za wskazany okres zawierających m.in. czas wysłania, odebrania, listę adresatów/nadawców, treść wiadomości, status wysłania, status doręczenia, potwierdzenie doręczenia,
  - możliwość tworzenia powiadomień mailowych o przychodzących wiadomościach sms (odpowiedź adresata),
  - możliwość weryfikacji statusu dostarczenia wiadomości zlecanej do wysyłki na podstawie danych przekazywanych przez Operatora GSM,
  - możliwość określenia czasu w którym będą podejmowane próby dostarczenia wiadomości (TTL),
  - możliwość nadawania uprawnień do poszczególnych funkcji,
- c) Wykonawca zapewni szyfrowanie wszelkiej komunikacji sieciowej na poziomie gwarantującym zapewnienie poufności i integralności realizacji przedmiotu Umowy,
- d) Wykonawca zapewni możliwość wysyłania wiadomości tekstowych SMS do wszystkich sieci Operatorów fizycznych i wirtualnych telefonii mobilnej funkcjonujących w momencie zawierania umowy oraz powstałych w okresie obowiązywania umowy,
- e) Wykonawca na potrzeby prawidłowej realizacji Umowy zapewni działanie Usługi oraz dostępność Panelu w trybie 24/7/365 (24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku),
- f) Wykonawca na potrzeby prawidłowej realizacji Umowy zapewni dostępność i bezpieczeństwo usługi w trakcie przekazywania danych zawartych w wiadomościach SMS do Operatorów sieci telefonii mobilnych, jak również całej Usługi,
- g) Wykonawca zapewni, że w przypadku awarii lub jakiegokolwiek kryzysowej sytuacji charakteryzującej się całkowitym brakiem lub ograniczoną możliwością przesyłania wiadomości sms, smsy Rządowego Centrum Bezpieczeństwa będą traktowane priorytetowo i wysyłane w pierwszej kolejności,
- h) Wykonawca gwarantuje bezpieczeństwo i integralność wszelkich danych przetwarzanych w związku z realizacją przedmiotu Umowy,
- i) W ramach realizacji przedmiotu Umowy wykonawca przeprowadzi szkolenie w zakresie obsługi Panelu dla 12 pracowników w 3 turach w siedzibie Zamawiającego. Ostatnia tura najpóźniej na 3 dni przed terminem odbioru Panelu. Szkolenie odbędzie

<sup>1</sup> Załącznik nr 1

się za pomocą Panelu, który będzie zapewniał wszystkie funkcjonalności panelu docelowego,

- j) Wykonawca na życzenie Zamawiającego dokona stosownych modyfikacji Panelu polegających na dostosowaniu, zablokowaniu, ukryciu funkcjonalności i zakładek, które nie będą wykorzystywane przez Zamawiającego,
- k) Wykonawca zobowiązany będzie do przeniesienia obecnie użytkowanego numeru abonenckiego Zamawiającego (numeru wykorzystywanego do komunikacji sms) do swojej sieci własnym staraniem i bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego. W przypadku przeniesienia numeru, nie spowoduje to przerwy w świadczeniu usługi. Zamawiający poda numer telefonu do przeniesienia z chwilą wyłonienia Wykonawcy usługi. W przypadku braku możliwości przeniesienia numeru Zamawiającego, Wykonawca udostępni numer zgodnie z zapisem pkt. l) z zastrzeżeniem, iż procedura udostępnienia numeru nie spowoduje przerwy w działaniu usługi,
- l) Wykonawca udostępni nieodpłatnie identyfikator wiadomości, określony przez Zamawiającego oraz numer do komunikacji SMS (numer z którego będą wysyłane wiadomości SMS i na który będą kierowane odpowiedzi adresatów wiadomości widoczne w Panelu),
- m) Wykonawca zablokuje możliwość wykonywania połączeń głosowych na udostępniony numer,
- n) Wykonawca udostępni funkcjonalność umożliwiającą blokowanie lub zablokuje możliwość przesyłania na udostępniony numer wiadomości sms zakwalifikowanych jako spam,
- o) Wykonawca będzie przechowywał dane związane z realizacją przedmiotu Umowy (w szczególności bilingi, logi, dzienniki zdarzeń itp.) przez cały okres obowiązywania umowy, a po zakończeniu umowy przekaże przedmiotowe dane Zamawiającemu w uzgodnionej formie,
- p) Wykonawca udostępni Zamawiającemu Panel umożliwiający przetestowanie usługi na 8 dni roboczych przed rozpoczęciem realizacji zakresu umowy o którym mowa w § 2 ust. 4, wraz pakietem minimum 500 bezpłatnych wiadomości sms,
- q) Pakiet sms, o którym mowa w § 1 ust. 2 lit. p, zostanie wykorzystany na potrzeby testów usługi i będzie umożliwiał wysyłkę wiadomości na wskazane przez Zamawiającego numery użytkowników końcowych,
- r) Po wykorzystaniu przydzielonego pakietu zostanie zablokowana możliwość wysyłki wiadomości do czasu rozpoczęcia realizacji usługi,
- s) Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do elektronicznych bilingów za pośrednictwem portalu dostępowego,
- t) Zamawiający będzie mógł pobierać bilingi z danego okresu rozliczeniowego wielokrotnie za pomocą portalu dostępowego w formie obsługiwanej, przez MS Excel umożliwiającym filtrowanie poszczególnych rekordów.

## § 2 TERMIN REALIZACJI UMOWY

1. Umowa zawarta jest na czas określony, który rozpoczyna się z **dniem 27.01.2025 r. i trwać będzie do dnia 26.01.2027 r.**
2. **Do dnia 27.01.2025 r.** Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Panel w celu przeszkolenia pracowników Zamawiającego oraz przetestowania / odbioru usługi.
3. Szkolenie pracowników Zamawiającego odbędzie się w dwóch turach w terminie od **21.01.2025 r. do 31.01.2025 r.**, oraz jedna tura w terminie do **03.02.2025 do 07.02.2025.**
4. Usługa wysyłania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) za pośrednictwem **sieci Internet** świadczona będzie w terminie **od dnia 27.01.2025 r. i trwać będzie do dnia 26.01.2027 r.**

## § 3 WYNAGRODZENIE

1. Całkowite łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy nie może przekroczyć kwoty ..... zł netto, (słownie złotych: ..... i 00/100 groszy), co wraz z podatkiem VAT o stawce ..... % stanowi kwotę ..... brutto (słownie złotych: ..... i 00/100 groszy).
2. Cena jednostkowa za wysłanie SMS przez cały okres obowiązywania umowy wynosi ..... zł netto (słownie: .....), co wraz z podatkiem VAT o stawce ..... % stanowi kwotę ..... zł brutto (słownie złotych: .....). Wykonawca gwarantuje, że cena jednostkowa brutto nie ulegnie zmianie w okresie trwania Umowy.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 i ust. 2, obejmuje wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz wszystkie inne opłaty, koszty i nakłady Wykonawcy, niezbędne do wykonania przedmiotu Umowy. Wykonawcy nie przysługuje jakiegokolwiek wynagrodzenie dodatkowe.
4. Kwota, o której mowa w ust. 1, określa górną granicę zobowiązań, jakie Zamawiający może zaciągnąć na podstawie Umowy. W przypadku wyczerpania kwoty określonej w ust. 1 niniejszego paragrafu Umowa wygasa, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń przez Strony. Wykonawcy nie przysługują wobec Zamawiającego żadne roszczenia ponad kwotę wskazaną w ust. 1.
5. W przypadku niewykorzystania przez Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy, kwoty wskazanej w ust. 1, Wykonawcy nie przysługują wobec Zamawiającego żadne roszczenia z tego tytułu, w szczególności z tytułu niewywiązania się z Umowy.
6. Zmiana ceny jednostkowej za wysłanie pojedynczego SMS, o której mowa w ust. 2 może ulec zmianie zgodnie z ogłoszeniem Prezesa GUS.

## § 4 PŁATNOŚCI I ZABEZPIECZENIA FINANSOWE

1. Z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 Umowy, Wykonawca otrzyma miesięczne wynagrodzenie obliczone jako iloczyn liczby faktycznie wysłanych SMS w danym miesiącu i stawki jednostkowej, o której mowa w **§ 3 ust. 2.**

2. Miesięczne wynagrodzenie płatne będzie każdorazowo na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, w terminie 21 dni od daty dostarczenia przez Wykonawcę do siedziby Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
3. Faktura VAT powinna zawierać oprócz wymaganych danych także numer Umowy i termin świadczenia usługi z której realizacją wiąże się wypłata wynagrodzenia.
4. Do faktury VAT Wykonawca dołączy zbiorcze zestawienie przedstawiające faktyczną liczbę wysłanych SMS w danym miesiącu i ceny jednostkowe.
5. Za dzień zapłaty wynagrodzenia Strony przyjmują datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego kwotą płatności.
6. W przypadku faktury VAT wystawionej niezgodnie z obowiązującymi przepisami lub postanowieniami Umowy, jej zapłata zostanie wstrzymana do czasu otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury lub faktury korygującej.
7. Zamawiający wyraża zgodę na wystawienie i przesyłanie faktur VAT w formie elektronicznej na adres mailowy: [rcb.ksiegowosc@rcb.gov.pl](mailto:rcb.ksiegowosc@rcb.gov.pl).
8. Na wniosek Zamawiającego Wykonawca dostarczy fakturę w formie elektronicznej w formacie PDF lub XML. Faktury będą przesyłane z adresu e-mail Wykonawcy ..... na adres e-mail Zamawiającego tj. [rcb.ksiegowosc@rcb.gov.pl](mailto:rcb.ksiegowosc@rcb.gov.pl). Zmiana adresu e-mail wskazanego powyżej wymaga poinformowania w trybie zawiadomienia korespondencyjnego - zmiana ta nie będzie stanowiła zmiany umowy.
9. W przypadku zwłoki w realizacji świadczenia pieniężnego, Wykonawca może dochodzić zapłaty odsetek ustawowych z zastrzeżeniem ust. 6.

#### **§ 5 OŚWIADCZENIA I ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY**

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonanie przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że:
  - a) posiada zasoby, kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonywania przedmiotu Umowy,
  - b) jest uprawniony do świadczenia Usług zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2024 r. poz. 34 z późn. zm.),
  - c) dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno-organizacyjnym, kadrowym, finansowym oraz uprawnieniami, wiedzą i doświadczeniem pozwalającym na należyte zrealizowanie przedmiotu Umowy w tym szkolenie,
  - d) w ramach swojego personelu dysponuje osobami posiadającymi niezbędną wiedzę i umiejętności konieczne do właściwego wykonania Umowy, a w szczególności, że dysponuje personelem o wszystkich wymaganych profilach kompetencji zawodowych niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy,
  - e) używany w związku z realizacją Umowy Panel będzie wolny od mechanizmów blokujących jego funkcje oraz wolny od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów,
  - f) nie zachodzą ustawowe przesłanki zobowiązujące Wykonawcę do złożenia wniosku o ogłoszenie jego upadłości, zarówno z możliwością zawarcia układu, jak i obejmującej likwidację jego majątku; nie jest mu wiadomym, by jakkolwiek osoba trzecia złożyła

wobec niego wniosek o ogłoszenie upadłości, ani też nie zachodzą żadne okoliczności faktyczne lub prawne mogące uniemożliwić wykonanie tej Umowy,

- g) są mu znane wszelkie obowiązki związane z wykonaniem Umowy określone w jej treści i załącznikach,
- h) jeśli do realizacji przedmiotu umowy niezbędne będzie użycie dodatkowego oprogramowania np. aktualizacji, Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć, w ramach wynagrodzenia o którym mowa w § 3 umowy, oryginalne oprogramowanie producenta wolne od wirusów, koni trojańskich i innych szkodliwych programów.

3. Wykonawca zobowiązuje się:

- a) zapewnić dostępność i bezpieczeństwo transmisji danych zawartych w wiadomościach SMS jak również samego Panelu,
- b) zapewnić bezpieczeństwo danych przetwarzanych w związku z realizacją przedmiotu Umowy,
- c) zapewnić wydajność Usług,
- d) przetwarzać dane transmisyjne wyłącznie do celów rozliczeniowych Umowy,
- e) wykonać przedmiot Umowy zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego i wspólnotowego,
- f) wykonywać Umowę w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy Zamawiającego,
- g) udostępniać na każde żądanie Zamawiającego dokumentację związaną z realizacją przedmiotu Umowy,
- h) poinformować Zamawiającego niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 5 Dni Roboczych od dnia ich zaistnienia, w formie pisemnej, o wszelkich okolicznościach, które mogą mieć wpływ na wykonanie przedmiotu Umowy przez Wykonawcę. Jeżeli okoliczności, o których mowa powyżej, uniemożliwią Wykonawcy prawidłowe lub terminowe wykonanie przedmiotu Umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia nieprawidłowości w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia wezwania. Po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego przez Zamawiającego, Zamawiający ma prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, przed skorzystaniem z prawa do wypowiedzenia, o którym mowa w § 10 ust. 1 Umowy,
- i) do zapewnienia we własnym zakresie i na swój koszt wszystkich ewentualnych pozwoleń, zgód, koncesji, certyfikatów bezpieczeństwa wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy,
- j) Wykonawca zapewnia, że w wyniku zawarcia Umowy nie dojdzie do naruszenia praw osób trzecich.

4. Wykonawca zobowiązuje się nie podejmować jakichkolwiek działań mogących naruszać dobra osobiste Zamawiającego, w tym jego renomę.

5. Wykonawca zobowiązuje się wykonać wszelkie zobowiązania określone w Umowie z zachowaniem wynikających z niej wymogów z należytą starannością, zgodnie

z przepisami prawa oraz zasadami uczciwej konkurencji i poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów Zamawiającego.

6. W celu umożliwienia Wykonawcy wywiązania się ze swoich zobowiązań, Zamawiający zobowiązuje się w zakresie wymaganym dla prawidłowej realizacji Umowy:
- a) współdziałać z Wykonawcą przy wykonywaniu Umowy;
  - b) umożliwić Wykonawcy dostęp do pomieszczeń Zamawiającego w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi z zachowaniem zasad bezpieczeństwa obowiązujących u Zamawiającego.

#### **§ 6 POUFNOŚĆ INFORMACJI I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Wykonawca zobowiązuje się w trakcie obowiązywania Umowy jak i po jej wygaśnięciu do zachowania w poufności powierzonych przez Zamawiającego danych takich jak: dane nadawcy i odbiorcy oraz treść wiadomości, które uzyskał w związku z realizacją zobowiązań wynikających z Umowy, oraz informacji, co do których może powziąć podejrzenie, iż są poufnymi informacjami albo danymi lub są jako takie traktowane przez Zamawiającego.
2. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do charakteru danej informacji lub danych, przed ich ujawnieniem lub uczynieniem dostępnych, Wykonawca zwróci się do Zamawiającego o wskazanie, czy informację tę ma traktować jako poufną.
3. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony przed nieuprawnionym ujawnieniem danych i informacji uzyskanych w trakcie realizacji Umowy, w szczególności danych odbiorców i treści wiadomości, danych dotyczących Zamawiającego oraz jego pracowników, współpracowników i podmiotów z Zamawiającym współpracujących, jakie Wykonawca uzyska w toku realizacji niniejszej Umowy.
4. Informacje o Zamawiającym uzyskane przez Wykonawcę w związku z realizacją prac będących przedmiotem Umowy mogą być wykorzystane tylko w celu wykonania tych prac.
5. Wykonawca obowiązany jest dołożyć należytej staranności w celu przestrzegania postanowień niniejszego paragrafu przez swoich pracowników oraz osoby działające na jego zlecenie lub w jego interesie, bez względu na podstawę prawną związku tych osób ze Stroną.
6. Obowiązki określone w tym paragrafie nie dotyczą:
  - a) informacji publicznie dostępnych,
  - b) informacji, które były znane Stronie przed otrzymaniem od drugiej Strony,
  - c) obowiązku ujawnienia informacji wynikającego z ustaw i rozporządzeń.
7. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy, Wykonawca jest zobowiązany do zwrotu Zamawiającemu lub do zniszczenia za zgodą Zamawiającego materiałów zawierających dane i informacje poufne, jakie otrzymał w związku z wykonywaniem tej Umowy.
8. Wykonawca zobowiązuje się nie kopiować, nie powielać, ani w jakikolwiek sposób nie rozpowszechniać, informacji, danych i materiałów poufnych, za wyjątkiem przypadków, w jakich jest to konieczne w celach realizacji Umowy i zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

9. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu przez ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie lub oferowanie do zbycia informacji otrzymanych od Zamawiającego, wbrew postanowieniom Umowy. Zobowiązanie to wiąże Wykonawcę również po jej rozwiązaniu, wygaśnięciu, bez względu na przyczynę.
10. Dane i informacje pozyskane w trakcie realizacji przedmiotu Umowy mogą być udostępniane na uprawnione żądanie sądu lub organu administracji po uprzednim pisemnym poinformowaniu Zamawiającego o żądaniu ujawnienia.
11. W razie wystąpienia przez osobę trzecią z jakimikolwiek roszczeniami skierowanymi do Zamawiającego z tytułu naruszenia poufności przekazanych Wykonawcy informacji, jak również dóbr osobistych, Wykonawca zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów związanych z dochodzeniem roszczeń przez osoby trzecie, w tym zasądzonych kwot odszkodowania oraz kosztów obsługi prawnej, w terminie 14 dni od daty doręczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty.
12. Strony będą przetwarzały dane osobowe wyłącznie w celach wykonania Umowy. Strony zobowiązują się do zastosowania przy przetwarzaniu danych osobowych warunków określonych w przepisach RODO.
13. Przed rozpoczęciem świadczenia usług Wykonawca zobowiązuje się podpisać z Zamawiającym, administratorem danych osobowych, umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, niezbędną do zrealizowania przedmiotu niniejszej umowy.

#### **§ 7 ODBIORY**

1. Zamawiający w terminie 8 dni roboczych od udostępnienia Panelu przeprowadzi testy z poprawności i wydajności działania usługi.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji poszczególnych elementów usługi oraz zgłaszania Wykonawcy swoich zaleceń i potrzeb w zakresie modyfikacji usługi za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: .....
3. Zamawiający zgłosi stosowne modyfikacje do przedmiotu zamówienia a Wykonawca w terminie uprzednio uzgodnionym z Zamawiającym zrealizuje modyfikacje. W przypadku braku możliwości wprowadzenia modyfikacji Wykonawca przekaże Zamawiającemu szczegółowe wyjaśnienie.
4. Odbiór usługi nastąpi na podstawie protokołu odbioru usługi, po przeprowadzeniu testów funkcjonalności usługi z uwzględnieniem wniesionych uwag przez Zamawiającego.

#### **§ 8 GWARANCJA I SERWIS GWARANCYJNY**

1. Wykonawca udziela na okres obowiązywania Umowy gwarancji na świadczonej Usłudze.
2. Na potrzeby niniejszego zamówienia wprowadzone zostanie pojęcie „Awarii” oznaczające brak ciągłości świadczenia Usługi lub nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi z przyczyn nie leżących po stronie Zamawiającego,
3. Wykonawca w ramach świadczonego wsparcia usługi zapewni:
  - a. Nieprzerwane świadczenie Usługi oraz całodobowy nadzór nad funkcjonowaniem świadczonej Usługi w okresie obowiązywania Umowy,



- b. Wszystkie przerwy serwisowe/techniczne w świadczeniu usługi muszą być uzgodnione z Zamawiającym,
- c. Nieprzerwany dostęp do Panelu oraz Usługi, z wyjątkiem uzgodnionych wcześniej z Zamawiającym prac konserwacyjnych (technicznych/serwisowych), o których Wykonawca powiadomi Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej, z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem. Czas przerwy na w/w prace uzgodniony z Zamawiającym określony został na 3 godziny,
- d. Maksymalny czas wysyłki, który Wykonawca jest zobowiązany dotrzymać w trakcie realizacji poszczególnej dystrybucji sms, musi posiadać przepustowość pozwalającą przyjąć minimum 10 000 wiadomości od Zamawiającego w ciągu 2 minut, następnie przetworzyć je i wysłać w ciągu kolejnych 5 minut w postaci wiadomości SMS pod wskazane, przez Zamawiającego numery telefonów odbiorców,
- e. Przyjmowanie zgłoszeń Awarii w trybie 24/7/365 (24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku). Zgłoszenia mogą być dokonywane: telefonicznie na numer ....., pocztą elektroniczną na adres e-mail ..... lub poprzez udostępniony przez Wykonawcę Elektroniczny System Zgłoszeń, w którym Zamawiający będzie miał możliwość śledzenia statusów zarejestrowanych przez siebie zgłoszeń,
- f. W przypadku wystąpienia awarii Wykonawca podejmie niezbędne środki w celu przywrócenia możliwości świadczenia usług. Maksymalny czas usunięcia awarii rozumiany, jako czas od wysłania, drogą telefoniczną lub mailową przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego, zgłoszenia awarii, do czasu usunięcia awarii i powiadomienia (e-mailem, przez serwis internetowy) osoby zgłaszającej o przywróceniu działania usługi, nie może przekroczyć 2 godzin, za wyjątkiem gdy Zamawiający wyrazi zgodę na przedłużenie tego czasu,
- g. Udzielenie konsultacji Zamawiającemu, w trybie 24/7/365 (24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku), które będą odbywały się drogą e-mailową ..... oraz telefonicznie .....

#### **§ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNO-PRAWNA**

1. Strony ustalają odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań w formie:
  - a) kar umownych,
  - b) odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.
2. Wykonawca zobowiązuje się pokryć wszelkie straty i szkody powstałe na skutek jego zawinionych działań lub zaniechań związanych z realizacją Umowy.
3. Zamawiający może obciążyć Wykonawcę karą umowną:
  - a) w przypadku opóźnienia w realizacji przez Wykonawcę przedmiotu Umowy, po przekroczeniu terminów określonych w § 2 Umowy, w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych) netto za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia,

- b) za niedotrzymanie terminu określonego w § 8 ust. 3 lit. f (przywrócenie dostępności usługi) usługi w wysokości **0,02%** wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1, za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności,
  - c) za każde opóźnienie w wysyłce wiadomości sms § 8 ust. 3 lit. d w wysokości 0,02% Wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1, za każdą rozpoczętą minutę opóźnienia,
  - d) za odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę – w wysokości **20%** Wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1.
4. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kary umownej, o której mowa ust. 3. lit. a - c, z płatności za realizację Umowy.
  5. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 3., Zamawiający wystawi notę księgową.
  6. Kara umowna należy się Zamawiającemu za każdy stwierdzony przypadek naruszenia, przy czym kary podlegają sumowaniu i nie mogą łącznie przekroczyć 20 % wartości umowy określonej w § 3 ust. 1.
  7. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, przewyższającego wysokość kar umownych zastrzeżonych w Umowie, do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
  8. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w ramach Umowy, w razie gdy to niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem siły wyższej. Przez okoliczności siły wyższej Strony rozumieją każde zdarzenie o charakterze zewnętrznym, które w chwili zawarcia Umowy nie było możliwe do przewidzenia przez Strony, któremu nie można było zapobiec, w szczególności klęski żywiołowe, stan wyjątkowy, stan wojenny, nowe akty prawne lub decyzje administracyjne mające wpływ na realizację przedmiotu Umowy i/lub inne zdarzenia o podobnym charakterze, których wystąpienie wyklucza realizację Umowy.

#### **§ 10 ROZWIĄZANIE UMOWY LUB ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Umowy, Zamawiający może wypowiedzieć Umowę z ważnych przyczyn z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, w szczególności jeżeli zajdzie jedna z niżej wymienionych okoliczności:
  - a) niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie Umowy będzie czynem ciągłym trwającym dłużej niż 3 dni,
  - b) gdy podmiot pełniący funkcję organu założycielskiego Zamawiającego podjął decyzje wpływające bezpośrednio na realizację Umowy lub sposób finansowania realizacji Umowy.
  - c) W przypadku gdy Wykonawca naruszy zasady ochrony informacji określone w Umowie, Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie 1 miesiąca dni od uzyskania informacji o takim naruszeniu.
2. W przypadku nie zaliczenia/nieprzejęcia testów Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

3. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy lub powzięcia informacji o nieotrzymaniu środków budżetowych koniecznych do realizacji Umowy od dysponenta odpowiedniego stopnia lub braku środków w budżecie Zamawiającego, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni kalendarzowych od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
4. Wypowiedzenie Umowy nie wpływa na obowiązek zachowania poufności informacji.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 1. Zamawiający zobowiązuje się wypłacić wynagrodzenie za zrealizowaną część Umowy.
6. Wykonawca oświadcza, że na dzień podpisania umowy, nadal zgodnie ze złożonym oświadczeniem w formularzu oferty, nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022, poz. 835). Wykonawca w przypadku zaistnienia zmian w oświadczeniu złożonym w ofercie, w trakcie realizacji umowy, w terminie trzech dni roboczych zobowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Zamawiającego.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia 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, w tym w szczególności w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 6 zdanie drugie, w terminie natychmiastowym po powzięciu wiadomości o zaistnieniu tych okoliczności.

#### § 11 POROZUMIEWANIE SIĘ, PRZEDSTAWICIELE STRON

1. Strony ustalają, że przedstawicielem do spraw związanych z realizacją Umowy będzie:
  - a. ze strony Zamawiającego w zakresie:

*Organizacyjnym:*  
Pan/i..... (e-mail: ..... tel. +48 .....)COA,  
Pan/i..... (e-mail: ..... tel. +48 .....)COA,

*Bezpieczeństwa technicznego:*  
Pan/i..... (e-mail: ..... tel. +48 .....)Wlił,  
Pan/i..... (e-mail: ..... tel. +48 .....)Wlił,

*Poufności i ochrony danych osobowych:*  
Pan/i..... (e-mail: ..... tel. +48 .....)SWOIK,  
Pan/i..... (e-mail: ..... tel. +48 .....)SWOIK,
  - b. ze strony Wykonawcy:

Pan/i ..... (e-mail: ..... tel. +48 .....),  
Pan/i ..... (e-mail: ..... tel. +48 .....).
2. Osoby wymienione w ust. 1 powyżej odpowiedzialne są merytorycznie za nadzór nad prawidłowością i terminowością realizacji przedmiotu Umowy.

3. Zmiana osoby wskazanej w ust. 1 nie wymaga zmiany Umowy, a jedynie poinformowania drugiej Strony w formie pisemnej w terminie 7 dni od dokonania zmiany.

#### **§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez którąkolwiek z jej Stron na osobę trzecią wymaga dla swej ważności zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej.
2. Usługi wykonywane przez Wykonawcę będą świadczone na zasadach i warunkach określonych w Umowie oraz Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych wydanych na podstawie ustawy Prawo Telekomunikacyjne zamieszczony na stronie internetowej Wykonawcy. W przypadku sprzeczności postanowień Umowy i Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych Wykonawcy pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
3. Wykonawca zapewnia, że nie dokona cesji praw i zobowiązań wynikających z Umowy, ani nie będzie zlecał działań opisanych w Umowie innemu podmiotowi prowadzącemu działalność gospodarczą, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących podwykonawców.
4. Wykonawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za ewentualne naruszenie jakichkolwiek praw osób trzecich, w szczególności ich dóbr osobistych dotyczących przedmiotu umowy lub praw autorskich i pokrewnych, zaś w przypadku skierowania z tego tytułu roszczeń przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się do całkowitego zaspokojenia słuszných roszczeń osób trzecich oraz do zwolnienia Zamawiającego od obowiązku świadczenia z tego tytułu. W przypadku dochodzenia ww. roszczeń przeciwko Zamawiającemu na drodze sądowej, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie wstąpić do sprawy po stronie pozwanego oraz zaspokoić wszelkie uznane lub prawomocnie zasądzone roszczenia powoda wraz z należnymi kosztami.
5. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy mogą następować za zgodą obu Stron wyrażoną na piśmie w formie aneksu do umowy pod rygorem nieważności. Wszelkie inne ustalenia pomiędzy Stronami będą dokonywane na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku gdzie ustalenia mają formę zapytania bądź wymagają potwierdzenia/odpowiedzi, brak odpowiedzi lub potwierdzenia w terminie 48 godzin będzie traktowany jako zgoda.
6. Wszelka korespondencja dokonywana na piśmie będzie kierowana na adresy siedzib Stron. Strony mają obowiązek powiadomić się wzajemnie o zmianie adresu korespondencyjnego; w przypadku braku takiego powiadomienia dokumenty dostarczone na adres podany w komparycji Umowy uważane będą za doręczone.
7. Umowa jest oparta na przepisach prawa polskiego. Strony dołożą wszelkich starań w celu polubownego rozwiązywania, wszelkich sporów i konfliktów wynikających z Umowy. Wszelkie spory, które nie zostaną rozwiązane na zasadzie porozumienia, będą ostatecznie rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
8. Umowa wraz z załącznikami stanowi jednolity i jedyny dokument dotyczący wyżej wymienionego przedmiotu pomiędzy Stronami.

9. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Umowy uznane zostanie za nieważne lub bezskuteczne, pozostałe zapisy zachowują swoją moc oraz skuteczność, chyba że z okoliczności wynika, że w przypadku braku postanowień uznanych za nieważne Umowa nie zostałaby zawarta. Strony starać się będą zastąpić postanowienia nieważne lub bezskuteczne zapisami alternatywnymi, które odpowiadać będą intencji Stron oraz celowi gospodarczemu Umowy.
10. Umowa zostaje zawarta z dniem jej podpisania przez obie Strony w formie elektronicznej przy użyciu kwalifikowanych podpisów elektronicznych przedstawicieli obu stron.

**WYKONAWCA**

**ZAMAWIAJĄCY**

*[Faint, illegible text, possibly a stamp or signature]*

Załącznik 1

Wykaz znaków używanych w kodzie GSM-7 - tablica podstawowa (GSM 03.38 version 5.6.1)  
 Wykaz znaków dopuszczanych do użycia w treści wiadomości SMS.

					b7	0	0	0	0	1	1	1	1
					b6	0	0	1	1	0	0	1	1
					b5	0	1	0	1	0	1	0	1
b4	b3	b2	b1			0	1	2	3	4	5	6	7
0	0	0	0	0	@	Δ	SP	0	i	P	ı	p	
0	0	0	1	1	£	_	!	1	A	Q	a	q	
0	0	1	0	2	\$	Φ	"	2	B	R	b	r	
0	0	1	1	3	¥	Γ	#	3	C	S	c	s	
0	1	0	0	4	è	Λ	κ	4	D	T	d	t	
0	1	0	1	5	é	Ω	%	5	E	U	e	u	
0	1	1	0	6	ù	Π	&	6	F	V	f	v	
0	1	1	1	7	ì	Ψ	'	7	G	W	g	w	
1	0	0	0	8	ò	Σ	(	8	H	X	h	x	
1	0	0	1	9	ç	⊙	)	9	I	Y	i	y	
1	0	1	0	10	LF	Ξ	*	:	J	Z	j	z	
1	0	1	1	11	∅	1)	+	;	K	Ä	k	ä	
1	1	0	0	12	ø	Æ	,	<	L	Ö	l	ö	
1	1	0	1	13	CR	æ	-	=	M	Ñ	m	ñ	
1	1	1	0	14	Å	ß	.	>	N	Ü	n	ü	
1	1	1	1	15	å	É	/	?	O	Ş	o	à	

Źródło:

Digital cellular telecommunications system (Phase 2+); Alphabets and language-specific information (GSM 03.38 version 5.6.1)

[http://www.etsi.org/deliver/etsi\\_i\\_ets/300900\\_300999/300900/03\\_60/ets\\_300900e03p.pdf](http://www.etsi.org/deliver/etsi_i_ets/300900_300999/300900/03_60/ets_300900e03p.pdf)