# UMOWA-WZÓR nr AG…………………./2022

**zawarta w dniu …………………... w Szczecinie**

pomiędzy:

**Akademią Morską w Szczecinie**, ul. Wały Chrobrego 1-2, 70-500 Szczecin

REGON: 000145129

NIP: 851-000-63-88

reprezentowaną przez:

- mgr inż. Andrzeja Durajczyka – Kanclerza

zwaną dalej **Zamawiającym**,

a

zwaną dalej **Wykonawcą**

o następującej treści:

Niniejsza umowa została zawarta bez stosowania ustawy „Prawo zamówień publicznych” ze względu na okoliczność określoną w art. 2 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r.  (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 z późn. zm.).

**§ 1 Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie telefonii komórkowej  dla 100  numerów abonenckich oraz 20 kart do dostępu do internetu  dla potrzeb Akademii Morskiej w Szczecinie, zgodnie ze złożoną ofertą. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 do Umowy.
2. Podane w ust. 1 ilości są ilościami maksymalnymi jakie Zamawiający może zamówić w ramach Umowy. Minimalny zakres zamówienia wynosi: w zakresie telefonii komórkowej dla 96 numerów abonenckich oraz 18 kart do dostępu do internetu. Z tytułu niezrealizowania zamówienia w części powyżej zakresu minimalnego nie służą Wykonawcy względem Zamawiającego żadne roszczenia.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość zawarcia do Umowy umów o świadczenie usług (dla każdej aktywacji odrębnie) oraz dołączenia regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (dla każdej aktywacji odrębnie). W przypadku rozbieżności postanowień regulaminu świadczenia usług/umów o świadczenie usług a postanowień Umowy rozstrzygające będą postanowienia Umowy.
4. Na dzień zawarcia Umowy Zamawiający realizuje zamówienie w ilościach podanych w ust. 2. Ewentualne zwiększenie zamówienia, maksymalnie do ilości z ust. 1 odbywać się będzie w formie jednostronnego oświadczenia Zamawiającego złożonego przez uprawnione osoby lub przez osobę nadzorującą wykonanie Umowy. W wypadku złożenia takiego oświadczenia dostarczenie kart i aktywacja usług nastąpi nie później niż w terminie 7 dni od dnia jego złożenia.

**§ 2 Realizacja przedmiotu Umowy**

Realizacja Umowy nastąpi zgodnie z postanowieniami zawartymi w załączniku nr 1 do umowy.

Realizacja Umowy dokonywana będzie sukcesywnie w okresie od 01.06.2022 r. do dnia 31.05.2024 r. lub do wyczerpania kwoty brutto określonej §3 ust. 1.

Osobą nadzorującą wykonanie Umowy ze strony Wykonawcy jest p. ………………………..

Osobą nadzorującą wykonanie Umowy ze strony Zamawiającego jest p. Karina Rabenda lub inna wskazana przez Zamawiającego osoba.

Wykonawca zobowiązany jest przedstawiać do 14 dnia każdego miesiąca szczegółowe wykazy indywidualnych rozmów, mms, sms i danych komórkowych z poprzedniego miesiąca. Wykonawca sporządza wykazy nieodpłatnie w wersji elektronicznej i przekazuje je Zamawiającemu.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych Wykonawcy stanowi załącznik nr 2 do przedmiotowej umowy, z jednoczesnym zastrzeżeniem, że będzie miał zastosowanie jedynie w zakresie z niesprzecznym z umową.

**§ 3 Wartość Umowy i warunki płatności**

* + - 1. Maksymalna wartość Umowy brutto w okresie jej obowiązywania wynosi **36.000,00 zł**

Słownie: trzydzieści sześć złotych 00/100 gr)

* + - 1. Zamawiający będzie dokonywał płatności Wykonawcy w oparciu o ceny jednostkowe wskazane poniżej:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Cena w złotych netto | Podatek VAT (%) | Cena w zł brutto |  | |  | |  | |
| 1 | Abonament za wszystkie karty SIM zawierający w cenie 20.000 minut na połączenia krajowe oraz limit 3GB dla każdej karty |  | 23% |  |  | |  | |  | |
| 2 | Cena za minutę połączenia krajowego po przekroczeniu pakietu 20.000 minut w abonamencie, |  | 23% |  |  | |  | |  | |
| 3 | Koszt przesłania wiadomości tekstowej SMS krajowej |  | 23% |  |  | |  | |  | |
| 4 | Koszt przesłania wiadomości multimedialnej MMS krajowej |  | 23% |  |  | |  | |  | |
| 5 | Abonament za kartę dostępu do internetu „Taryfa internet” limit 15 GB |  | 23% |  |  | |  | |  | |
| 6 | Abonament za dodatkowy pakiet 10 GB transmisji przy karcie do połączeń głosowych |  | 23% |  |  | |  | |  | |
| 7 | Koszt min. połączenia wychodzącego w roamingu w strefie krajów Unii Europejskiej |  | 23% |  |  | |  | |  | |
| 8 | Koszt min. połączenia przychodzącego w roamingu w strefie krajów Unii Europejskiej |  | 23% |  |  | |  | |  | |
| 9 | Koszt min. połączenia międzynarodowego w strefie krajów Unii Europejskiej |  | 23% |  |  | |  | |  | |
|  |  |  |  |  |  |  | |  | |  | |

1. Zapłata nastąpi przelewem w złotych polskich na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze w terminie 30 dni od daty prawidłowo wystawionej faktury. Faktury będą wystawiane po zakończeniu każdego miesiąca rozliczeniowego.
2. W przypadku opóźnienia w zapłacie naliczone zostaną odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia.
3. Wykonawca do cen netto dolicza podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
4. Podanie na fakturze terminu płatności innego niż w §3 ust. 3 nie zmienia warunków płatności wynikających z Umowy.
5. Za datę zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
6. Zamawiający dopuszcza możliwość przesyłania faktury w wersji elektronicznej na adres am.faktury@am.szczecin.pl
7. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tytułu niewykorzystania całości kwoty wartości umowy określonej w § 3 ust. 1.
8. W przypadku wyczerpania kwoty o której mowa w § 3 ust. 1. przed datą określoną w § 2 ust. 2. termin realizacji ulega skróceniu i Umowa wygasa w dniu wyczerpania kwoty.
9. W przypadku upływu terminu określonego w § 2 ust. 2. i nie wyczerpania kwoty określonej w § 3 ust. 1. umowa wygasa w terminie określonym w § 2 ust. 2.
10. W razie wyczerpania kwoty określonej w § 3 ust. 1 przed datą określoną w § 2 ust. 2 Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia, w tym roszczenia odszkodowawcze z tytułu skrócenia okresu trwania Umowy.
11. W razie upływu terminu obowiązywania Umowy i nie wyczerpania kwoty określonej w § 3 ust. 1 Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia, w tym roszczenia odszkodowawcze.
12. Rachunek bankowy wskazany na fakturach będzie zgodny z rachunkiem bankowym wskazanym w Wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT. W przypadku wskazania rachunku bankowego niezgodnego z Wykazem, zapłata bez żądania odsetek za opóźnienie w zapłacie, nastąpi po wyjaśnieniu prawidłowości rachunku bankowego

**§ 4 Gwarancja i serwis**

1. **Zamawiający wymaga pełnej obsługi serwisowej zamawianych usług w okresie trwania umowy poprzez kanał kontaktowy (Biuro Obsługi Klienta – Call Center), telefonicznie, drogą elektroniczną, poprzez wyznaczonego opiekuna ze strony Wykonawcy.**

**§ 5 Ochrona danych osobowych**

W przypadku udostępnienia Zamawiającemu danych osobowych osób trzecich wskazanych   
w Umowie lub w późniejszym kontakcie Stron jako osoby odpowiedzialne za realizację Umowy lub osoby do kontaktu, Wykonawca zobowiązuje się przekazać osobom, których dane udostępnił poniższą Klauzulę Informacyjną:

„Zgodnie z art. 14 ust. 1-4 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), dalej „RODO”, informujemy, że:

1. Akademia Morska w Szczecinie ul. Wały Chrobrego 1-2, 70-500 Szczecin, tel. (91) 48 09 400, am.szczecin.pl pozyskała Pani/Pana dane osobowe w ramach niniejszej umowy;
2. dane kontaktowe do inspektora ochrony danych e-mail: iod@am.szczecin.pl;
3. Pani/Pana dane osobowe są niezbędne do zawarcia i wykonania umowy, której jest Pani/Pan stroną/w której został/-a Pani/Pan wskazany/-na jako osoba odpowiedzialna za wykonanie umowy lub osoba do kontaktu, w związku z powyższym Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie przepisu art. 6 ust. 1 lit. b, f RODO w celu prawidłowego oraz zgodnego z zamiarem stron wykonywania umowy, a także dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa. Jest Pani/Pan zobowiązany/-na do podania danych osobowych. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie niemożność zawarcia umowy lub utrudnienia w jej prawidłowym realizowaniu;
4. odbiorcami danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o przepisy obowiązującego prawa, oraz podmioty przetwarzające dane w naszym imieniu, na podstawie umowy powierzenia danych;
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu zakończenia realizacji celów określonych w pkt. 3, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa;
6. w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO;
7. posiada Pani/Pan:

* prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących na podstawie art. 15 RODO;
* prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych na podstawie art. 16 RODO;
* prawo do żądania usunięcia danych osobowych w przypadkach określonych w art. 17 RODO;
* na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
* prawo do przenoszenia danych osobowych w przypadkach określonych w art. 20  RODO;
* prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w przypadkach określonych w art. 21 RODO;
* prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO”.

**§ 6 Kary umowne**

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne z tytułu odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 10% maksymalnej wartości umowy brutto określonej w § 3 ust 1.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne **za opóźnienie** w wykonaniu jakiejkolwiek części (dostarczenie i aktywacja, obowiązki określone w §4 ust. 2 lit c i e) przedmiotu Umowy w wysokości 0,2% maksymalnej wartości umowy brutto określonej w § 3 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia.
3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną **z tytułu braku możliwości korzystania** z jakiejkolwiek usługi spośród określonych w Załączniku nr 1 do Umowy trwającego dłużej niż okres nieprzerwanych 12 godzin w wysokości 0,01% maksymalnej wartości Umowy brutto określonej w § 3 ust. 1 za każdą godzinę ponad ten okres.
4. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną **z tytułu opóźnienia** w przedłożeniu wykazu indywidualnych rozmów, mms, sms i danych komórkowych Zamawiającemu w wysokości 0,01% maksymalnej wartości Umowy brutto określonej w § 3 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia od wyznaczonego terminu § 2 ust. 5 umowy.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, do wysokości rzeczywiście poniesionej i udokumentowanej szkody.
6. Strony ustalają, że w razie naliczenia kar umownych zgodnie z ust. 1-4, Zamawiający będzie upoważniony do potrącenia kwoty tych kar z faktur Wykonawcy. Kary umowne stają się wymagalne z upływem każdego dnia istnienia podstawy do ich naliczania.
7. Kary umowne podlegają kumulacji.

**§ 7 Zmiany Umowy**

1. Zmiana postanowień Umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. Strony dopuszczają możliwość zmian redakcyjnych oraz zmian będących następstwem zmian danych ujawnionych w rejestrach publicznych bez konieczności sporządzania aneksu.

**§ 8 Odstąpienie od Umowy**

1. Wszelkie przypadki niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych, rozstrzygane będą zgodnie z art. 105 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2021 r. poz. 576) oraz rozporządzeniem ministra administracji i cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Poz. 284), a ewentualne kary umowne naliczane będą po zakończeniu procedury reklamacyjnej.

2. W razie zaistnienia 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 tych

okolicznościach.   
 W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu

wykonania części Umowy i nie przysługują mu żadne inne roszczenia.

1. Odstąpienie od Umowy nastąpi w formie pisemnej pod rygorem nieważności i jest skutec z chwilą doręczenia go Wykonawcy, zaś w przypadku odmowy przyjęcia pisma lub niepodjęcia

korespondencji wysłanej na adres Wykonawcy, po upływie 7 dni od dnia, w którym Wykonawca

mógł zapoznać się z treścią pisma**.**

**§ 9 Rozstrzyganie sporów**

1. Ewentualne sporne kwestie wynikłe w trakcie realizacji niniejszej Umowy Strony rozstrzygać będą polubownie. W przypadku braku porozumienia Stron, do rozstrzygnięcia sporów powstałych w wyniku wykonywania niniejszej umowy, właściwy będzie Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa w Polsce w tym właściwe przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Wszelkie doręczenia winny być dokonywane na adresy wskazane w części wstępnej Umowy.   
   W przypadku zmiany adresu strona winna poinformować drugą ze stron w terminie 7 dni od dokonania tej zmiany, pod rygorem uznania doręczenia na ostatnio znany adres za skuteczne   
   w szóstym dniu kalendarzowym od nadania listem poleconym.

**§ 10 Postanowienia ogólne**

1. Zmiany treści Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
3. Strony zobowiązuję się do wskazania zmian adresów do doręczeń pod rygorem przyjęcia,   
   że korespondencja wysłana pod adres dotychczasowy jest doręczana skutecznie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **WYKONAWCA** |  | **ZAMAWIAJĄCY** |

Załącznik nr 1 do Umowy

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie telefonii komórkowej  dla 100  numerów abonenckich oraz 20 kart do dostępu do internetu  dla potrzeb Akademii Morskiej w Szczecinie. Usługi telefonii komórkowej na terenie Polski będą świadczone zgodnie z aktualną mapą zasięgu operatora dostępną na stronie www.
2. Podane w pkt. 1 ilości są maksymalnymi jakie Zamawiający może zamówić w ramach niniejszego zamówienia. Zamawiający zrealizuje zamówienie w minimalnym zakresie, tj.: w zakresie telefonii komórkowej dla 96 numerów abonenckich oraz 18 kart do dostępu do internetu. Z tego tytułu nie służą Wykonawcy względem Zamawiającego jakiekolwiek roszczenia.
3. Operatorem obsługującym w chwili obecnej Zamawiającego jest Polkomtel Sp. z o.o. Umowa na świadczenie usług na wszystkie usługi została podpisana na czas określony do dnia 31 maja 2022 r.
4. Ilość minut połączeń miesięcznych oraz SMS i MMS określonych w załączniku 1a – oferta cenowa, jest wartością szacunkową służącą ocenie ofert Wykonawców. Rzeczywisty czas połączeń wykonywanych przez Zamawiającego może się różnic od przedstawionego w ww. załączniku, z zastrzeżeniem iż wartość brutto umowy w okresie jej obowiązywania nie przekroczy 36.000,00 PLN
5. Świadczona usługa musi zapewniać łączność głosową, tekstową (SMS), multimedialną (MMS), internetową, (LTE/HSPA+/HSDPA/UMTS/EDGE/GPRS). Realizacja usługi odbywać się musi  z wykorzystaniem dostarczonych przez Wykonawcę aktywnych kart SIM  o parametrach umożliwiających realizację w/w usług.
6. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług telefonii komórkowej w okresie od 1 czerwca 2022r. do 31 maja 2024r.
7. Usługi będą świadczone 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku.
8. Usługa będzie świadczona na terenie całego kraju i za granicą/roaming.
9. Wykonawca dostarczy do siedziby Zamawiającego (Akademia Morska w Szczecinie, ul. Wały Chrobrego 1-2, 70-500 Szczecin) karty SIM nie później niż w dzień przed terminem rozpoczęcia świadczenia usługi podanym w pkt 6 niniejszego załącznika.
10. Wykonawca nieodpłatnie aktywuje karty SIM 30 maja 2022 r. Karty SIM będą zabezpieczone kodem PIN. Punkt nie ma zastosowania w przypadku wyboru obecnego operatora telekomunikacyjnego (Polkomtel Sp. z o.o.)
11. Wykonawca zapewni przeniesienie, posiadanych przez Zamawiającego, numerów telefonów komórkowych do swojej sieci bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat.
12. W przypadku gdy Zamawiający uzna za najkorzystniejszą ofertę Wykonawcy, który świadczy obecnie usługi komórkowe na rzecz Zamawiającego, Wykonawca ten będzie miał możliwość świadczenia usług przy wykorzystaniu kart obecnie używanych przez Zamawiającego.
13. Wykonawca zobowiązuje się do rozliczania połączeń krajowych według rzeczywistego czasu ich trwania bez obciążenia Zamawiającego dodatkową opłatą stałą za usługę (np. inicjację połączenia).
14. Wykonawca zobowiązuje się do rozliczania połączeń do internetu w ramach pakietowej transmisji danych bez obciążania Zamawiającego dodatkową opłatą stałą za usługę (inicjację połączenia do internetu).
15. Wykonawca zapewni taryfikowanie czasu połączeń krajowych co 1 sekundę począwszy od pierwszej sekundy połączenia, przez cały czas trwania rozmowy.
16. Wykonawca zapewni jednolitą, stałą i równą stawkę za minutę połączenia krajowego do wszystkich sieci krajowych tzn. do sieci Wykonawcy, innych sieci telefonii komórkowej, sieci stacjonarnej. Za świadczenie usług telefonii komórkowej dla numerów do połączeń głosowych Wykonawca będzie naliczał jeden abonament miesięczny za wszystkie numery w cenie 20.000 minut połączeń krajowych.
17. Wykonawca zagwarantuje bezpłatne połączenia krajowe pomiędzy pracownikami posiadającymi służbowe telefony komórkowe pracujące w sieci Wykonawcy.
18. **Usługi świadczone standardowo przez Wykonawcę a nie zapisane w niniejszym zapytaniu ofertowym, będą rozliczane na warunkach określonych w taryfie biznesowej Wykonawcy stanowiącej załącznik do składanej oferty.**
19. Usługa świadczona poza terenem kraju będzie rozliczana wg aktualnych stawek Wykonawcy zależnych od kraju wykonywania usługi na warunkach określonych w taryfie biznesowej Wykonawcy wskazanej w ofercie zał. nr 1.b
20. Wykonawca zapewni nieodpłatną możliwość sprawdzenia przez poszczególnego użytkownika sumarycznego czasu trwania lub kosztu połączeń w danym okresie rozliczeniowym.
21. Łączność internetowa (LTE,HSPA+/HSDPA/UMTS/EDGE/GPRS) na terenie Polski będzie rozliczana wg stawek Wykonawcy za każde 100kB przesłanych danych. Łączność internetowa poza granicami Polski będzie wyłączona z możliwością włączenia przez Zamawiającego za pomocą narzędzi o których mowa w pkt 28 niniejszego załącznika.
22. Limit przesyłania danych dla jednej karty do połączeń głosowych będzie wynosił minimum 3 GB bez ograniczenia prędkości przepływu w ciągu jednego okresu rozliczeniowego. Prędkość przesyłania danych może ulec obniżeniu po przekroczeniu limitu przesłanych danych w jednym okresie rozliczeniowym. Wykonawca poinformuje użytkownika końcowego karty SIM   
    o przekroczeniu limitu za pomocą wiadomości SMS.
23. Limit przesyłania danych dla jednej karty dostępu do internetu będzie wynosił minimum 15 GB bez ograniczenia prędkości przepływu w ciągu jednego okresu rozliczeniowego. Prędkość przesyłania danych może ulec obniżeniu po przekroczeniu limitu przesłanych danych w jednym okresie rozliczeniowym. Wykonawca poinformuje użytkownika końcowego karty SIM   
    o przekroczeniu limitu za pomocą wiadomości SMS.
24. Maksymalna wartość abonamentu za świadczenie usługi dostępu do internetu nie przekroczy 15 złotych netto za kartę (do ceny netto zostanie doliczony podatek VAT w wysokości 23%).
25. Okres rozliczeniowy liczony będzie od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca.
26. Wykonawca bezpłatnie udostępni narzędzie umożliwiające wykonywanie zestawień billingów poprzez stronę www Wykonawcy dla wyznaczonej przez Zamawiającego upoważnionej osoby z możliwością ich wydruku. Zestawienia bilingów będą zawierały dane historyczne z okresu 12 miesięcy.
27. Zapłata nastąpi na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur w terminie 30 dni od daty prawidłowo wystawionej faktury na konto Wykonawcy wskazane na fakturze, niezależnie od terminu zapłaty umieszczonego na fakturze. Przelew zostanie dokonany na rachunek wykonawcy, który jest zgodny z rachunkiem bankowym wskazanym w Wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT. W przypadku wskazania rachunku bankowego niezgodnego z Wykazem, zapłata bez żądania odsetek za opóźnienie w zapłacie, nastąpi po wyjaśnieniu prawidłowości rachunku bankowego.
28. Wykonawca bezpłatnie udostępni możliwość zarządzania interaktywnego wszystkimi numerami znajdującymi się na koncie za pomocą strony www lub nieodpłatnie dostarczonej przez Wykonawcę aplikacji wraz z niezbędnymi licencjami.
29. Wykonawca zapewni zamawiającemu dostęp do serwisu technicznego (Call Center) przez 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu przez cały okres trwania umowy dla wyznaczonej przez Zamawiającego upoważnionej osoby. Autoryzacja upoważnionej przez Zamawiającego osoby będzie dokonywana za pośrednictwem kodu abonenckiego. Prawidłowa autoryzacja będzie warunkiem obsługi Zamawiającego przez Wykonawcę.
30. **Zamawiający wymaga pełnej obsługi serwisowej zamawianych usług w okresie trwania umowy poprzez kanał kontaktowy (Biuro Obsługi Klienta – Call Center), telefonicznie, drogą elektroniczną, poprzez wyznaczonego opiekuna ze strony Wykonawcy.**
31. Wykonawca udostępni wolne od dodatkowych opłat uruchomienie i zarządzanie usługami dodatkowymi na kartach SIM:

· usługa zastrzeżenia numeru CLIR,

· identyfikacja numeru dzwoniącego CLIP, który nie jest zastrzeżony zgodnie z art. 171 ustawy prawo telekomunikacyjne,

· zawieszenie połączenia,

· dezaktywacja karty na wypadek kradzieży

· wydawanie do 10 szt. duplikatów kart SIM w okresie trwania umowy,

· ponowne włączenie karty,

· aktywacja roamingu,

- wyłączenie roamingu,

· blokada połączeń z numerami specjalnymi – tzn. taryfikowanymi wg cen wyższych niż standardowa opłata za połączenia,

· bezpłatne korzystanie z odsłuchiwania „poczty głosowej” w połączeniach krajowych

- bezpłatne sprawdzenie stanu wykorzystania minut lub pakietu przez użytkownika