

Istotne postanowienia umowy, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego**UMOWA NrZP2/2020/I**

zawarta w dniu12.2020 roku w Gdańsku pomiędzy:

Gminą Miasta Gdańska, ul. Nowe Ogrody 8/12, 80-803 Gdańsk, NIP 583-00-11-969, w imieniu której działa **Gdański Ośrodek Sportu** z siedzibą: 80-221 Gdańsk, ul. Traugutta 29, REGON 000589228, reprezentowany przez: Leszka Paszkowskiego – Dyrektora

a

.....

reprezentowanym przez:

.....

Osoby reprezentujące Strony zgodnie oświadczają, że w dniu zawarcia umowy są umocowane do zaciągania zobowiązań wynikających z jej zawarcia i niniejszym zawierają umowę następującej treści:

§1**[DEFINICJE]**

Następujące wyrażenia lub skróty występujące w Umowie lub w załącznikach będą miały znaczenie podane poniżej:

- *Urządzenia telekomunikacyjne* – urządzenie elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewnienia telekomunikacji;
- *Sieć telekomunikacyjna* – urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne, zestawione i połączone w sposób umożliwiający przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami sieci, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną;
- *Łącze telekomunikacyjne (cyfrowe)* - zespół środków transmisyjnych służących do Transmisji danych;
- *Transmisja danych* – transmisja informacji w postaci sygnału cyfrowego pomiędzy dwoma lub większą ilością punktów sieci telekomunikacyjnej
- *Internet* – ogólnosiwiatowa sieć komputerowa, wykorzystująca adresację i protokoły z rodziny IP, umożliwiającą dostęp do globalnego systemu informacyjnego i wymianę informacji pomiędzy użytkownikami
- *Strona / Strony* – lub Usługobiorca, występujące w Umowie zarówno razem jak również oddzielnie;
- *Siła wyższa* – nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się Strona Umowy itp.;
- *Obiekt* – urządzenie lub zespół urządzeń zlokalizowany w obrębie granic administracyjnych miasta lub miejscowości;
- *Relacja* – łącze telekomunikacyjne (cyfrowe) ograniczone dwoma Obiektami;
- *Awaria* – uszkodzenie Sieci telekomunikacyjnej bądź jednej z Relacji uniemożliwiające wykonywanie usług telekomunikacyjnych objętych Umową, a w szczególności Transmisję danych;
- *Gwarancja Jakości Świadczonej Usług SLA* – dokument określający parametry jakościowe poszczególnych Usług oraz zasady i warunki naliczania bonifikat z tytułu niedotrzymania gwarantowanych parametrów świadczenia Usługi.
- *Umowa* – niniejsza umowa;
- *Usługa* – przedmiot Umowy określony zgodnie z § 2 ust. 1.

§ 2

[PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest odpłatne świadczenie przez na rzecz Usługobiorcy usług telekomunikacyjnych w i zakresie i o parametrach określonych w Załączniku nr 1 do Umowy na podanych w Umowie warunkach (dalej jako „Usługa”).
2. oświadcza, że jest uprawniony do świadczenia usług oraz, że nie podlega żadnym ograniczeniom umownym ani innym, które uniemożliwiałyby jej świadczenia.
3. Świadczenie Usługi w relacjach i o parametrach innych niż wymienione w Załączniku nr 1 może nastąpić na wniosek Usługobiorcy na podstawie Aneksu do Umowy odpowiednio zmieniającego treść Załącznika nr 1 sporządzonego przez Strony w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Integralną częścią niniejszej Umowy są Załączniki zawierające:
 - a) Załącznik nr 1 – Wykaz relacji i parametrów, zgodnie z którymi świadczona jest Usługa;
 - b) Załącznik nr 2 – Wzór Protokołu uruchomienia Usługi;
 - c) Załącznik nr 3 – Informację o funkcjonowaniu służb odpowiedzialnych za utrzymanie sieci w sprawności zgodnie z postanowieniami umowy;
 - d) Załącznik nr 4 – Gwarancję Jakości Świadczonych Usług (SLA).

§3

[CENY I WARUNKI PŁATNOŚCI]

1. Za świadczenie Usługi, Usługobiorca płacić będzie na rzecz miesięczne wynagrodzenie w wysokości określonej w Załączniku nr 1 do Umowy. Wynagrodzenie to będzie liczone począwszy od dnia podpisania protokołu uruchomienia Usługi.
2. Faktura VAT będzie wystawiona w następujący sposób:
 - **Nabywca: Gmina Miasta Gdańsk**, ul. Nowe Ogrody 8/12, 80-803 Gdańsk,
NIP: 583-00-11-969;
 - **Płatnik (Usługobiorca): Gdański Ośrodek Sportu**
z siedzibą: ul. Traugutta 29, 80-221 Gdańsk.
3. Faktury będą wystawiane za każdy miesiąc kalendarzowy świadczenia Usługi z datą wykonania Usługi oznaczoną na ostatni dzień tego miesiąca.
4. Wynagrodzenie miesięczne będzie płatne przez Usługobiorcę w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT przez
5. Faktury będą uwzględniać odliczenia wynikające z upustów określonych w § 9.
6. Należności przypadające będą powiększane o podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości wynikającej ze stawek obowiązujących w dniu wystawienia faktury.
7. Za brak zapłaty w terminie, o którym mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, naliczy odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
8. Strony wyrażają zgodę, by na czas obowiązywania niniejszej umowy przesyłanie faktur odbywało się drogą elektroniczną.
9. Usługodawca może przesłać e-faktury za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania nazwa skrzynki; Gdański Ośrodek Sportu, numer PEPPOL; 5830010579
10. W celu zachowania integralności faktury oraz właściwego zweryfikowania autentyczności jej pochodzenia Usługodawca przekazywał będzie Usługobiorcy fakturę elektroniczną w nieedytowalnym formacie PDF z adresu e-mail

§4

[OBOWIĄZYWANIE I ROZWIĄZANIE UMOWY]

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony 01.01.2021 do 31.12.2022r. Uruchomienie usługi potwierdzone zostanie przez podpisanie protokołu uruchomienia Usługi.
2. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za zgodą Stron.

3. przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez wypowiedzenia w przypadku zaległości w wynagrodzeniu, o którym mowa w § 3 ust. 1 (w całości lub w części) przekraczającej 6 tygodni. Rozwiązanie Umowy powinno być poprzedzone wezwaniem do zapłaty z wyznaczeniem dodatkowego 14 dniowego terminu.
4. Poza przypadkiem, o którym mowa w § 4 ust. 3, ma prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Usługobiorcę warunków określonych w Umowie oraz w przypadku stwierdzenia działania Usługobiorcy lub jego abonentów na szkodę sieci, sieci komputerowych tworzących sieć i ich abonentów, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego z udziałem Usługobiorcy. Rozwiązanie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i musi być poprzedzone pisemnym wezwaniem Usługobiorcy do usunięcia stwierdzonych naruszeń.
5. Usługobiorcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez wypowiedzenia w przypadku:
 - a) opóźnienia w usunięciu Awarii trwającego powyżej 3 dni;
 - b) utraty przez uprawnień do świadczenia Usług objętych przedmiotem Umowy;
 - c) stwierdzenia naruszenia przez innych warunków określonych w Umowie.
6. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez wypowiedzenia w przypadku, gdy drugą Stronę postawiono w stan likwidacji.
7. Rozwiązanie Umowy może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
8. Nieważność z mocy prawa lub niemożliwość wykonania któregoś z postanowień Umowy nie powoduje nieważności całości Umowy, o ile wykonanie Umowy będzie możliwe bez postanowień uznanych za nieważne.

§5

[ZMIANY W UMOWIE]

Wszelkie zmiany postanowień Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§6

[ZOBOWIĄZANIA STRON]

1. Usługi dostarczone w ramach Umowy będą zgodne z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.
2. zobowiązuje się do:
 - a) świadczenia Usługi zgodnie z wymogami jakościowymi określonymi w Załączniku nr 4 (SLA);
 - b) przekazania pisemnej informacji o funkcjonowaniu służb odpowiedzialnych za utrzymanie Sieci telekomunikacyjnej w sprawności wraz z wykazem odpowiednich punktów kontaktowych, w których należy zgłaszać zakłócenia w świadczeniu Usługi. Aktualny wykaz jest zawarty w Załączniku nr 3 do Umowy, zaś każda zmiana wykazu zostanie niezwłocznie przekazana Usługobiorcy;
 - c) powiadamiania Usługobiorcy z pięciodniowym wyprzedzeniem o konieczności dokonania niezbędnych prac konserwacyjnych;
 - d) informowania na bieżąco Usługobiorcy, za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie, o stanie Awarii oraz przewidywanym terminie ich usunięcia;
 - e) niezwłocznego powiadamiania Usługobiorcy, za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie, o fakcie usunięcia Awarii Łącza telekomunikacyjnego, na którym świadczona jest Usługa.

§7

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie z jego winy Łącza telekomunikacyjnych, za pomocą których świadczona jest Usługa i pokrywa wszelkie koszty przywrócenia stanu poprzedniego.
2. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu siły wyższej, a także za utracone korzyści.

§8**[POUFNOŚĆ]**

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji dotyczących zawarcia, treści i wykonania Umowy, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018r., poz. 1000).
2. Usługobiorca informuje, że wszelkie informacje dotyczące zawarcia, treści i wykonywania Umowy stanowią Tajemnicę Przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 419).
3. Usługodawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji w zakresie zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa, a w szczególności do:
 - a. bezterminowego zachowania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które zostały mu powierzone przez Usługobiorcę lub powzięte przez Usługodawcę w związku z wykonywaniem Umowy,
 - b. przetwarzania udostępnionych informacji wyłącznie w celu w jakim zostały mu powierzone,
 - c. ochrony powierzonych informacji przed niepożądanym dostępem lub utratą.
4. Strony upoważnione są do przekazania informacji dotyczących zawarcia, treści i wykonania Umowy jedynie uprawnionym do tego władzom na ich żądanie.

§9**[BONIFIKATY]**

W przypadku niedotrzymania parametrów Usługi świadczonej przez, Usługobiorcy przysługują bonifikaty w formie upustu zgodnie z zapisami zawartymi w Załączniku nr 4 – Gwarancja Jakości Świadczonych Usług (SLA).

§10**[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]**

1. W sprawach nieunormowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Ewentualne spory wynikające z umowy rozstrzygać będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Usługodawcy.
3. Wszelka korespondencja będzie przesyłana na piśmie na adres Strony podany w Umowie lub inny wskazany pisemnie do korespondencji. Strony zobowiązują się do informowania o zmianach swojej siedziby. W przypadku nie podania adresu, uważa się, że korespondencja wysłana pod ostatni znany adres ma skutek doręczenia.
4. Jeżeli Usługobiorca lub nie będą korzystać ze swoich uprawnień wynikających z Umowy, nie będzie to stanowić ani też nie powinno być uważane za zrzeczenie się tych uprawnień.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Usługodawca**Usługobiorca**

Wykaz relacji i parametrów, zgodnie z którymi jest świadczona Usługa

Lp.	Relacja	Przepływność [Mbit/s]	Oplata miesięczna [PLN] netto
1.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Traugutta 29 na stadionie miejskim w Gdańsku	700 / 700	
2.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku bosmanatu przy ul. Żabi Kruk 15A w Gdańsku	200 / 200	
3.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku bosmanatu przy ul. Tamka 17 w Gdańsku	200 / 200	
4.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku przy ul. Lecha Kaczyńskiego 13 w Gdańsku	200 / 200	
5.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynkach toalet nr 46, 48, 50, 52,75,78 na plaży w Gdańsku Brzeźnie	200 / 200	
6.	Wydzielona sieć w technologii Ethernet pomiędzy budynkami toalet nr 46, 48, 50, 52,75,78 na plaży w Gdańsku Brzeźnie a serwerowniami przy ul. Traugutta 29 i ul. Wyspiańskiego 9b wraz zdalnym nadzorem	200 / 200	
7.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Basenu Chełm przy ul. Tytusa Chałubińskiego 13 w Gdańsku	200 / 200	
8.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Basenu Osowa przy ul. Siedleckiego 14 w Gdańsku	200 / 200	
9.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Basenu Stogi przy ul. Stryjewskiego 28 w Gdańsku	200 / 200	
10.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Basenu Orunia przy ul. Smoleńska 6/8 w Gdańsku	200 / 200	
11.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Grunwaldzka 244 na stadionie lekkoatletycznym w Gdańsku	200 / 200	
12.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Zawodników 1 na stadionie lekkoatletycznym w Gdańsku (Brama Maratońska)	300 / 300	
13.	Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Moło Brzeźno (budynek ratowników) przy ul. Jantarowa 1	200 / 200	

Warunki techniczne świadczenia usługi 1 – 5,7-13

1. Przepływność łączy

Przez 1 Mbit/s rozumie się 1.000.000 bit/s.

Przepływność ta jest mierzona dla pakietów IP. Wszelkie narzuty wynikające z enkapsulacji pakietów IP w jednostki transmisyjne innych protokołów są przesyłane poza tą przepływnością.

2. Adresacja IP dla łączy

Każde łącze zostanie zaadresowane adresami IPv4 przyznanymi przez Usługodawcę (minimum 48 stałych adresów IP dla wszystkich obiektów).

3. Dostępne usługi

Usługodawca udostępni Usługobiorcy dostęp do światowej sieci Internet z protokołem IPv4.

4. Przeciwdziałanie atakom DoS

Usługobiorca jest zobowiązany do współdziałania przy wykrywaniu i blokowaniu ataków DoS (Denial of Service).

Warunki techniczne świadczenia usługi pkt. 6

1. Przepływność łączy

Przez 1 Mbit/s rozumie się 1.000.000 bit/s.

Przepływność ta jest mierzona dla pakietów IP. Wszelkie narzuty wynikające z enkapsulacji pakietów IP w jednostki transmisyjne innych protokołów są przesyłane poza tą przepływnością.

2. Parametry łącza w technologii FastEthernet
 - Liczba dopuszczalnych adresów MAC na porcie dostępowym - 100
 - Maksymalna wielkość generowanej przez Usługobiorcę ramki zawierającej VLAN ID (włączając długość pola FCS) – 1522 B
 - Maksymalna wielkość generowanej przez Usługobiorcę ramki nie zawierającej VLAN ID (włączając długość pola FCS) – 1518 B
 - Transparentne przenoszenie przez sieć Operatora, ramek znakowanych (zgodnie z IEEE 802.1Q) przez Usługobiorcę – NIE
 - Transparentne przenoszenie ramek BPDU przez sieć Operatora – [typ BPDU] – NIE

**PROTOKÓŁ
URUCHOMIENIA USŁUGI**

Zgodnie z Umową nr/2020 z dnia12.2020 roku

zawartą pomiędzy:

..... jako Usługodawcą

a

Gdański Ośrodek Sportu, z siedzibą: ul. Traugutta 29, 80-221 Gdańsk jako Usługobiorcą

dokonano w dniur. komisyjnego przekazania następujących usług:

1. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Traugutta 29 na stadionie miejskim w Gdańsku
2. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku bosmanatu przy ul. Żabi Kruk 15A w Gdańsku
3. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku bosmanatu przy ul. Tamka 17 w Gdańsku
4. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku przy ul. Lecha Kaczyńskiego 13 w Gdańsku
5. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynkach toalet nr 46, 48, 50, 52, 75, 78 na plaży w Gdańsku Brzeźnie
6. Wydzielona sieć w technologii Ethernet pomiędzy budynkami toalet nr 46, 48, 50, 52, 75, 78 na plaży w Gdańsku Brzeźnie a serwerowniami przy ul. Traugutta 29 i ul. Wyspiańskiego 9b wraz zdalnym nadzorem
7. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Basenu Chełm przy ul. Tytusa Chałubińskiego 13 w Gdańsku
8. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Basenu Osowa przy ul. Siedleckiego 14 w Gdańsku
9. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Basenu Stogi przy ul. Stryjewskiego 28 w Gdańsku
10. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Basenu Orunia przy ul. Smoleńska 6/8 w Gdańsku
11. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Grunwaldzka 244 na stadionie lekkoatletycznym w Gdańsku
12. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Zawodników 1 na stadionie lekkoatletycznym w Gdańsku (Brama Maratońska)
13. Łącze dostępne do sieci Internet zakończone w budynku Moło Brzeźno (budynek ratowników) przy ul. Jantarowa 1

Usługobiorca potwierdza dokonanie odbioru ww. usług i nie wnosi /wnosi zastrzeżeń /nia.

Jednocześnie z wydaniem łącza, Usługobiorca kwituje odbiór przekazanych przez Usługodawcę Urządzeń Abonenckich, zgodnie z poniższym wykazem:

L.p.	Nazwa Urządzenia Abonenckiego	Numer seryjny
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Uslugodawca

1.

2.

Uslugobiorca

1.

2.

Załącznik nr 3

**INFORMACJA O FUNKCJONOWANIU SŁUŻB
odpowiedzialnych za utrzymanie sieci w sprawności
zgodnie z postanowieniami umowy:**

1. Miejsce zgłaszania uszkodzeń:

- w przypadku

.....

e-mail:@....., tel: +48, fax: +48 (czynne całą dobę)

- w przypadku Usługobiorcy

.....

Telefon: +48 (czynny całą dobę)

Konsultacje i informacje eksploatacyjne:

2. Osoba odpowiedzialna za kontakty z Usługobiorcą ze strony:

.....

tel:

fax:

e-mail:@.....

3. Osoba odpowiedzialna za kontakty z ze strony Usługobiorcy:

.....

Telefon:

e-mail:

GWARANCJA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG Service Level Agreement (SLA)

1. Postanowienia ogólne.

- 1.1. Wszelkie odszkodowania finansowe określone w Umowie mają charakter bonifikat. nie odpowiada za ewentualne straty poniesione przez Usługobiorcę w wyniku awarii.
- 1.2. W przypadku niedotrzymania parametrów Usługi dostarczonej przez, Usługobiorcy przysługuje bonifikata. Bonifikata za niedotrzymanie parametrów niezawodnościowych, jest naliczana od Miesięcznej Opłaty Abonamentowej w odniesieniu do relacji, co do której nie zostały dotrzymane przez parametry jakościowe.
- 1.3. Bonifikata za niedotrzymanie przez parametrów jakościowych Usługi w danej relacji jest uwzględniana w miesięcznej Opłacie Abonamentowej na fakturze za Usługę w danej relacji świadczonej w miesiącu wystąpienia Awarii.
- 1.4. Usługobiorca zobowiązany jest zgłaszać awarie do niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
- 1.5. W celu sprostania wymaganiom Usługobiorców, określa zestaw warunków i procedur operacyjnych odnoszących się do funkcjonowania sieci. Opis warunków zamieszczono w punkcie 3 i 4. Kadra Działu zapewnia niezawodne działanie sieci czuwając przez całą dobę, 365 dni w roku nad prawidłowym jej funkcjonowaniem.
Specjaliści z Działu służą natychmiastową pomocą w rozwiązywaniu problemów zgłoszonych przez Abonentów, a także, udzielają informacji dotyczących diagnostyki, lub rekonfiguracji sieci. Z Działem można kontaktować się za pośrednictwem:

telefonu:	+48
faksu:	+48
poczty elektronicznej:@.....

2. Definicje.

- 2.1. **Awaria Abonenta - Usługobiorcy - (AA)** – brak dostępności usługi spowodowany awarią urządzeń, łączы telekomunikacyjnych lub usług świadczonych przez, który może być skutkiem niewłaściwego funkcjonowania usługi dostarczanej przez
- 2.2. **Awaria Uznana (AU)** - stan niezgodnego z zawartą umową funkcjonowania usługi telekomunikacyjnej dostarczanej przez, który zostanie stwierdzony i udokumentowany przez służby techniczne monitoruje przebieg AU i określa czas jej zakończenia. Za moment wystąpienia Awarii Uznaną przyjmuje się czas otrzymania przez zgłoszenia ze strony Usługobiorcy zgodnie z pkt. 3.1.
- 2.3. **Czas usunięcia awarii (CUA)** - czas, który upłynął pomiędzy wystąpieniem AU a jej zakończeniem.
- 2.4. **Gwarantowany czas reakcji (GCR)** – określony w godzinach czas, w którym zobowiązuje się rozpocząć procedurę usuwania zgłoszonej zgodnie z punktem 3.1 przez Usługobiorcę AA. W tym czasie rejestruje informacje o AA w systemie ewidencji zdarzeń w sieci i wstępnie określa przyczynę i miejsce awarii. Usługobiorca otrzymuje informację czy zgłoszona przez niego AA będzie dalej rozpatrywana jako AU.
- 2.5. **Gwarantowany czas usunięcia awarii (GCUA)** – określony w godzinach czas, w którym zobowiązuje się usunąć każdą AU. Niedotrzymanie GCUA pociąga za sobą zastosowanie rekompensaty finansowej. Czas, od którego rozpoczyna się GCUA nalicza się od momentu zakończenia GCR, pod warunkiem, że AA została sklasyfikowana jako AU.
- 2.6. **Czas niedostępności (CN)** – wyrażony w godzinach parametr obliczany dla każdej AU jako różnica pomiędzy CUA a GCUA. Jeżeli CUA jest mniejszy od GCUA, CN=0. Przy czym do czasu tego nie wlicza się okresów zdefiniowanych w punkcie 4.4.

- 2.7. **Sila wyższa** - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy państwowej, samorządowej.
- 2.8. **Dostępność usługi** – wartość określana w procentach, oznaczająca możliwość korzystania z usługi, będącej przedmiotem Umowy.
- 2.9. **Obniżenie dostępności usługi** – wartość określana w procentach, oznaczająca przerwę w możliwości korzystania z usługi będącej przedmiotem Umowy, zgodnie z określonymi parametrami jakościowymi
- 2.10. **Dostępność miesięczna (DM)** – wyrażony w procentach parametr opisany następującym wzorem:
$$DM = (720 - SCN) / 720$$
, gdzie SCN - suma CN dla wszystkich AU w danym miesiącu kalendarzowym.
- 2.11. **Planowa przerwa konserwacyjna** – przerwa w świadczeniu usługi związana z czynnościami konserwacji i konfiguracji sieci prowadzonymi przez, o której zamiarze przeprowadzenia Usługobiorca zostaje poinformowany zgodnie z procedurą opisaną w punkcie 4.3.

3. Procedure

- 3.1. Zgłoszenie awarii przez Usługobiorcę polega na poinformowaniu o jej wystąpieniu telefonicznie lub faksem, pod numerami:
+48
lub pocztą elektroniczną, poprzez wysłanie wiadomości na adres:
.....@.....
- 3.2. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia awarii polega na telefonicznym poinformowaniu Usługobiorcy przez lub przez wysłanie na adres poczty elektronicznej, z którego wysłane zostało zgłoszenie Usługobiorcy, stosownego oświadczenia dyżurnych służb technicznych Treść potwierdzenia powinna zawierać informację o zarejestrowaniu zgłoszenia w systemie ewidencji zdarzeń wraz z podaniem numeru zgłoszenia.
- 3.3. Usługobiorca jest informowany o statusie zgłoszenia.
- 3.4. Usługobiorca może uzyskać informacje o statusie awarii powołując się na numer zgłoszenia.
- 3.5. Usługobiorca jest poinformowany o usunięciu awarii poprzez kontakt telefoniczny bądź pocztą elektroniczną (e-mail). Informacja zawiera godzinę usunięcia awarii.

4. Współdziałanie w wypadku wystąpienia awarii oraz w ramach prac konserwacyjnych.

- 4.1. udziela pomocy przy identyfikowaniu AA w celu dokonania akceptacji AA jako AU lub jej odrzucenia.
- 4.2. Usługobiorca współdziała z w celu ustalenia i usunięcia AU, w szczególności poprzez umożliwienie dostępu do urządzeń realizujących Usługę a znajdujących się w o obiekcie Usługobiorcy.
- 4.3. zastrzega sobie prawo do czasowych planowych przerw konserwacyjnych w działaniu Usługi będącej przedmiotem umowy i zobowiązuje się do powiadomienia Usługobiorcy o planowanych przerwach z wyprzedzeniem nie krótszym niż 48 godzin, chyba że przerwa związana jest z utrzymaniem ciągłości świadczenia usług. dołoży wszelkich starań, aby planowane przerwy konserwacyjne odbywały się w porach najmniej dotkliwych dla Usługobiorcy. informuje Usługobiorcę o planowej przerwie konserwacyjnej pocztą elektroniczną, na wskazany przez Usługobiorcę adres poczty elektronicznej. Informacja zawiera przedział czasowy, w którym wystąpi przerwa oraz orientacyjny czas jej trwania.
- 4.4. Do czasu niedostępności usługi będącej przedmiotem umowy nie wlicza się następujących okresów:

- Brak dostępu do urządzeń abonenckich, chyba że wina w zakresie braku dostępu leży po stronie
- Brak zasilania urządzeń instalowanych w siedzibie Usługobiorcy w celu świadczenie usługi będącej przedmiotem umowy, za który nie ponosi winy
- Niedostępność spowodowana Siłą Wyższą, opisaną w punkcie 2.7.
- Planowe przerwy konserwacyjne.
- Przerwy w świadczeniu usługi spowodowane uszkodzeniem urządzeń telekomunikacyjnych, za które winę ponosi Usługobiorca lub osoby trzecie.
- Brak możliwości usunięcia awarii spowodowany regulacjami prawnymi, przepisami BHP.

5. Gwarantowany czas reakcji.

- 5.1. GCR w usługach wynosi 1 godzinę.

6. Gwarantowany czas usunięcia awarii.

- 6.1. GCUA w usługach wynosi 12 godzin.

7. Bonifikata za niedotrzymanie parametrów jakościowych świadczonej usługi.

- 7.1. udzieli Usługobiorcy upustu z tytułu obniżenia dostępności miesięcznej usługi w następującej wysokości:

DM	Kwota upustu: % miesięcznej opłaty abonamentowej
$DM \geq 99,5\%$	0
$99,5\% > DM \geq 98,0\%$	5
$98,0\% > DM \geq 95,0\%$	15
$95,0\% > DM \geq 90,0\%$	35
$90,0\% > DM$	50

- 7.2. udzieli upustu określonego w punkcie 7.1 wyłącznie na podstawie pisemnego zgłoszenia Usługobiorcy.
- 7.3. rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od dokonania pisemnego zgłoszenia reklamacji przez Usługobiorcę.
- 7.4. Łączna wartość upustów miesięcznego abonamentu wynikających z Gwarancji Jakości Świadczonych Usług nie może przekroczyć wartości miesięcznej opłaty abonamentowej. Pomniejszenia te wyczerpują w całości odpowiedzialność wobec Usługobiorcy.

8. Wyłączenie gwarancji i ograniczenie odpowiedzialności

..... nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia usług określonych umową z przyczyn niezawinionych przez