

UMOWA NR ZPn-261-75/17
(wzór)

zawarta w dniu2017 r. w Siedlcach pomiędzy **Skarbem Państwa - Sądem Okręgowym w Siedlcach, ul. Sądowa 2, 08-100 Siedlce**, posiadającym NIP 821-20-95-194, reprezentowanym przez:

1. Dyrektora Sądu Okręgowego w Siedlcach –
zwanym dalej „**ZAMAWIAJĄCYM**”,

a:

.....
zwanymi dalej „**WYKONAWCĄ**”.

§ 1

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie usługi zabezpieczenia dostępu do Internetu dla Sądu Okręgowego w Siedlcach i Sądu Rejonowego w Sokołowie Podlaskim oraz transmisji danych pomiędzy lokalizacjami Sądu Okręgowego w Siedlcach.
2. Szczegółowy opis przedmiotu umowy został określony w Załączniku nr 1.

§ 2

1. Zamontowane przez Wykonawcę w lokalizacjach Zamawiającego urządzenia, wchodzące w skład węzłów sieci lub mostów bezprzewodowych, stanowią integralną część systemu sieci Wykonawcy. Są one własnością Wykonawcy i muszą być zwrócone Wykonawcy z chwilą rozwiązania niniejszej umowy.
2. Wszelkie planowe prace konserwacyjne, łącznie z serwisowaniem urządzeń opisanych w ust. 1, będą prowadzone przez Wykonawcę po godzinie 16⁰⁰ lub w dni wolne od pracy. Prace te zostaną przeprowadzone w porozumieniu z Zamawiającym. Powiadomienie Zamawiającego powinno nastąpić nie później niż na dzień przed planowanym podjęciem prac przez Wykonawcę w sposób opisany w ust. 5.
3. W przypadku nagłych, nieprzewidzianych awarii Wykonawca użyje wszelkich dostępnych środków w celu przywrócenia prawidłowej komunikacji. Czas braku dostępności usług opisanych w § 1 ust. 1 nie może być dłuższy niż **dwie godziny** podczas godzin urzędowania Sądu Okręgowego w Siedlcach lub Sądu Rejonowego w Sokołowie Podlaskim.
4. Informacje o awariach będą zgłaszane przez pracowników służb informatycznych Zamawiającego, telefonicznie na numer infolinii Wykonawcy: lub e-mail:.....
5. O planowanych czynnościach w ramach przeprowadzanych konserwacji oraz usuwania zaistniałych awarii Zamawiający powinien być powiadomiony przez Wykonawcę niezwłocznie na adres e-mail kontaktowy: it@siedlce.so.gov.pl lub telefonicznie: +48 25 640-78-80. Informacja powinna zawierać przewidywany termin przywrócenia prawidłowej komunikacji, wynikającej z postanowień umowy.
6. Zamawiający udostępni Wykonawcy pomieszczenia niezbędne do realizacji przedmiotu umowy oraz prowadzenia czynności serwisowych.
7. Wykonawca odpowiada za poprawne funkcjonowanie i bezpieczeństwo systemu oraz urządzeń zastosowanych do realizacji usługi.

8. Usuwanie powstałych awarii oraz prace konserwacyjne i serwisowanie urządzeń, Wykonawca będzie świadczył w ramach abonamentu i nie będzie pobierał z tego tytułu od Zamawiającego dodatkowych opłat.
9. Wykonawca podczas wykonywania wszelkich usług objętych niniejszą umową obowiązany jest do przestrzegania przepisów bhp i p.poż.
10. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania osób, którym powierza wykonanie określonych czynności związanych z realizacją umowy.

§ 3

1. Wykonawca zobowiązany jest do rozpoczęcia świadczenia usługi stanowiącej przedmiot niniejszej umowy **od dnia 1 stycznia 2018 r.**, usługa ta świadczona będzie **do dnia 31 grudnia 2020 r.**
2. Wykonanie przedmiotu umowy w zakresie usług opisanych w § 1 ust. 1 potwierdzone zostanie podpisaniem przez obie Strony umowy protokołu odbioru.
3. Jeżeli w czasie odbioru przedmiotu umowy zostaną stwierdzone wady Zamawiający wyznaczy Wykonawcy termin do ich usunięcia nie dłuższy niż 7 dni roboczych.
4. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wad w wyznaczonym terminie a następnie poinformowania Zamawiającego o powyższym fakcie.
5. W przypadku nie usunięcia wad w wyznaczonym terminie, Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy z przyczyn za, które odpowiada Wykonawca oraz prawo do naliczenia kary.
6. Odstąpienie od umowy może nastąpić w terminie 5 dni od dnia stwierdzenia okoliczności, o których mowa w ust. 5.
7. Ustala się, że niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie choćby części przedmiotu umowy jest równoznaczne z niewykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem umowy.

§ 4

1. Z tytułu realizacji niniejszej umowy Wykonawca otrzyma łączne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokościzł brutto, (słownie:.....) w tym:
 - 1) Sąd Okręgowy w Siedlcachzł brutto, (słownie:.....),
 - 2) Sąd Rejonowy w Sokołowie Podlaskimzł brutto, (słownie:.....).
2. Należne Wykonawcy wynagrodzenie uiszczane będzie w postaci miesięcznej opłaty abonamentowej w wysokości:
 - 1) Internet Sąd Okręgowy w Siedlcach.....zł netto, (słownie:.....),
 - 2) Internet Sąd Okręgowy w Siedlcachzł brutto, (słownie:.....),
 - 3) Transmisja danych pomiędzy lokalizacjami ul. Sądowa 2 <> ul. 11 Listopada 4zł, netto (słownie:.....),
 - 4) Transmisja danych pomiędzy lokalizacjami ul. Sądowa 2 <> ul. 11 Listopada 4zł, brutto (słownie:.....),
 - 5) Transmisja danych pomiędzy lokalizacjami ul. Sądowa 2 <> ul. Kazimierzowska 31zł, netto (słownie:.....),
 - 6) Transmisja danych pomiędzy lokalizacjami ul. Sądowa 2 <> ul. Kazimierzowska 31zł brutto, (słownie:.....),
 - 7) Internet Sąd Rejonowy w Sokołowie Podlaskimzł netto, (słownie:.....),
 - 8) Internet Sąd Rejonowy w Sokołowie Podlaskimzł brutto, (słownie:.....) do 25-go dnia każdego miesiąca z góry, na podstawie faktury VAT, wystawionej przez Wykonawcę z terminem płatności 14 dni od dnia jej wystawienia.
3. Ustalone w ust. 1 wynagrodzenie obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją umowy i nie podlega waloryzacji w okresie obowiązywania umowy.
4. Opłaty będą naliczane począwszy od dnia następnego po dniu aktywacji łącza.

5. Wykonawca otrzyma wynagrodzenie tylko za czynności wchodzące w skład przedmiotu umowy. Wszelkie dodatkowe usługi nie wymienione w umowie, wymagają pisemnej zgody Zamawiającego. W przypadku braku takiej zgody, Wykonawca ponosi w całości koszty dodatkowych, nieprzewidzianych w umowie usług.

§ 5

1. Zamawiający wyznacza do kontaktu w sprawie realizacji umowy.....
tel.....,e-mail.....
2. Wykonawca wyznacza do kontaktu w sprawie realizacji umowy
tel.....,e-mail.....

§ 6

Wykonawca zobowiązuje się w czasie obowiązywania niniejszej umowy, a także po jej rozwiązaniu, do traktowania jako poufnych wszelkich informacji, które zostaną mu udostępnione lub przekazane, w związku z wykonaniem niniejszej umowy, także nie udostępniania ich w jakichkolwiek sposób osobom trzecim bez pisemnej zgody Zamawiającego, oraz wykorzystania ich tylko do celów określonych w umowie.

§ 7

1. Każda ze stron może od umowy odstąpić z powodu rażącego niedotrzymywania przez drugą stronę istotnych warunków umowy w terminie 5 dni od dnia zaistnienia tych okoliczności.
2. Zamawiający może odstąpić od umowy w przypadku gdy Wykonawca nie przystąpił do realizacji umowy mimo dodatkowego wezwania lub zaniechał jej realizacji z przyczyn leżących po jego stronie w terminie 5 dni od dnia wystąpienia w/w okoliczności.
3. W przypadkach odstąpienia od umowy Wykonawcy przysługiwało będzie jedynie wynagrodzenie za zrealizowaną część umowy.
4. Każda ze Stron może wypowiedzieć niniejszą umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Odstąpienie od wykonania umowy wymaga formy pisemnej.

§ 8

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:
 - 1) za opóźnienie w terminie rozpoczęcia realizacji umowy w wysokości **0,5%** wartości łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej umowy za każdy dzień opóźnienia,
 - 2) za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości **10%** wartości łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej umowy
 - 3) za opóźnienie w usunięciu wad stwierdzonych w czasie odbioru w wyznaczonym terminie w wysokości **0,5%** wartości łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej umowy za każdy dzień opóźnienia.
 - 4) Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej na rzecz Zamawiającego w wysokości **1 000 zł**, (słownie: jeden tysiąc zł) za każdy przypadek naruszenia obowiązku, o którym mowa w § 6 niniejszej umowy.
2. Przewidziane w tym paragrafie kary umowne nie wyłączają możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych, do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
3. Wykonawca zobowiązuje się pokryć wszystkie straty poniesione przez Zamawiającego lub osoby trzecie, powstałe w czasie wykonywania niniejszej umowy z przyczyn leżących

po stronie Wykonawcy, w szczególności wynikłe z wadliwego lub nieterminowego wykonania umowy.

4. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych na rzecz Zamawiającego z przysługującego mu wynagrodzenia.

§ 9

1. Wykonawca nie może przenosić wierzytelności wynikającej z umowy na rzecz osoby trzeciej, bez pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego powierzyć realizacji umowy innemu wykonawcy.
3. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę postanowień zawartych w ust. 1 i 2, Zamawiający może niezwłocznie odstąpić od umowy lub naliczyć karę umowną w wysokości **10 %** wartości łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej umowy.

§ 10

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r., poz. 459 ze zm.).
3. Wszelkie spory wynikające z niniejszej umowy będą rozwiązywane przez Strony polubownie.
4. W przypadku braku polubownego rozwiązania sporów, sądem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego

§ 11

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron.

§ 12

Integralną część niniejszej umowy stanowi Szczegółowy opis przedmiotu umowy – Załącznik nr 1.

.....
(ZAMAWIAJĄCY)

.....
(WYKONAWCA)

Dokonano kontroli wstępnej

Niniejsza umowa ma zabezpieczenie finansowe.

GLÓWNY KSIĘGOWY
Sądu Okręgowego w Siedlcach

M. Pińska
Małgorzata Pińska

.....
(Główny Księgowy)

.....
RADCA PRAWNY

L. Czapski
Leszek Czapski
WA/S-180

Niniejszy wzór umowy
zatwierdzam:

DYREKTOR
Sądu Okręgowego w Siedlcach

J. Sibiach
Jan Sibiach

.....
(Zamawiający)

Specjalista ds. Zam. Publicznych
Sądu Okręgowego w Siedlcach

J. Kucharska
Jolanta Kucharska

Administrator Systemu Informatycznego
Sądu Okręgowego w Siedlcach

K. Stefanowicz
Krzysztof Stefanowicz

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia:

Zakup usług dostępu do Internetu i transmisji danych pomiędzy lokalizacjami Sądu Okręgowego w Siedlcach.

W ramach postępowania Wykonawca (Operator) powinien świadczyć na rzecz Zamawiającego następujące usługi:

1. Uruchomienie i utrzymanie łącza internetowego w głównej lokalizacji Sądu Okręgowego przy ulicy Sądowej 2 w Siedlcach. Łącze internetowe musi zapewniać dostęp do sieci Internet o minimalnej gwarantowanej przepustowości 100/100 Mbps (pobieranie/wysyłanie). Wykonawca wykona w związku z tym, własnymi siłami i na własny koszt, instalację do budynku przy ulicy Sądowej 2 oraz bezpośrednie połączenie z głównym punktem dystrybucyjnym zlokalizowanym w serwerowni Zamawiającego. Zakończenie łącza po stronie Zamawiającego musi zapewniać transmisję protokołem TCP-IP.
2. Uruchomienie i utrzymanie łącza internetowego w głównej lokalizacji Sądu Rejonowego w Sokołowie Podlaskim przy ulicy ks. Bosco 3. Łącze internetowe musi zapewniać dostęp do sieci Internet o minimalnej gwarantowanej przepustowości 50/50 Mbps (pobieranie/wysyłanie). Wykonawca wykona w związku z tym, własnymi siłami i na własny koszt, instalację do budynku przy ulicy Sądowej 2 oraz bezpośrednie połączenie z głównym punktem dystrybucyjnym zlokalizowanym w serwerowni Sądu Rejonowego. Zakończenie łącza po stronie Zamawiającego musi zapewniać transmisję protokołem TCP-IP.
3. Połączenie i utrzymanie parametrów połączenia trzech sieci LAN Zamawiającego w trzech lokalizacjach na terenie miasta Siedlce w budynkach przy ulicach: Sądowej 2, 11-go Listopada 4, Kazimierzowskiej 31. Wykonawca zrealizuje połączenie tych sieci w jedną za pomocą sieci Ethernet. Połączenia pomiędzy lokalizacjami Wykonawca zrealizuje komunikacją przewodową w ramach własnej sieci, gwarantując minimalną prędkość połączenia na poziomie 1/1 Gbps (pobieranie/wysyłanie) do siedziby głównej Zamawiającego przy ul. Sądowej 2. Komunikacja do wszystkich wymienionych lokalizacji będzie realizowana za pomocą szkieletu sieci Wykonawcy.
4. Gwarantowana przepustowość łączy symetrycznych opisanych w punkcie 1, 2 i 3 powinna być mierzona pomiędzy urządzeniami brzegowymi punktów zakończenia sieci Wykonawcy i Zamawiającego.
5. Wykonawca w ramach umowy po wejściu swoją infrastrukturą kablową do budynku Zamawiającego, wykona w każdej z lokalizacji połączenie kablowe w standardzie co najmniej Fast Ethernet z głównym punktem dystrybucyjnym sieci LAN w danej lokalizacji.

6. Wykonawca bez dodatkowej opłaty - w ramach abonamentu udostępni Zamawiającemu do wyłącznej dyspozycji 30 stałych publicznych adresów zewnętrznych TCP-IP.
7. Dostęp do usług opisanych w punkcie 1, 2 i 3 musi być zapewniony w następującym standardzie: 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu przez cały okres umowy bez jakichkolwiek ograniczeń czasu dostępu, ilości użytkowników czy też ilości przesyłanych bądź odebranych danych.
8. Okres od podpisania umowy do rozpoczęcia świadczenia usług przez Wykonawcę - 5 dni.

Warunki Techniczne Świadczenia Usługi (SLA)

1. Definicje pojęć

Abonent - Zamawiający

Operator - Wykonawca

Awaria – oznacza:

- a. zgłoszony przez Abonenta i potwierdzony przez Operatora brak transmisji danych wynikający z fizycznego uszkodzenia interfejsu Abonenta,
- b. zgłoszoną przez Abonenta i potwierdzoną przez Operatora niedostępność urządzenia Sieci Operatora, w którym znajduje się interfejs udostępniony Abonentowi lub niedostępność Urządzeń Punktów Zakończenia Sieci IP Operatora,
- c. zgłoszony przez Abonenta i potwierdzony przez Operatora brak możliwości transmisji danych poprzez sieć Operatora,
- d. stwierdzony przez Operatora i potwierdzony przez Abonenta brak możliwości transmisji danych poprzez sieć Operatora,
- e. zarejestrowaną przez system monitoringu Sieci Operatora niedostępność urządzenia Sieci Operatora, w którym znajduje się interfejs udostępniony Abonentowi lub niedostępność Urządzeń Punktów Zakończenia Sieci IP Operatora, trwające nieprzerwanie dłużej niż 10 minut.

Podstawa Rozliczenia SLA – Opłata abonamentowa wynikając z umowy za Usługę, której dotyczą Warunki Świadczenia Usługi (SLA) wraz z opłatą za objęcie Usługi postanowieniami Warunków Świadczenia Usługi (SLA) dla danego Okresu Rozliczeniowego. Podstawa Rozliczeń SLA nie obejmuje Opłat za dzierżawę urządzeń i innych opłat dodatkowych.

Protokół Internetowy – (IP - Internet Protocol), protokół zdefiniowany w dokumencie RFC791 sformułowanym przez Internet Engineering Task Force.

Radiowa Stacja Abonencka (RSA) – zespół urządzeń radiowych Operatora, udostępniany Abonentowi w celu i na okres świadczenia Usługi. Radiowa Stacja Abonencka (RSA) składa się z anteny zewnętrznej (CODU) i urządzenia abonenckiego. Radiowa Stacja Abonencka (RSA) może być również wyposażona w inne elementy umożliwiające świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Sieć IP Operatora – oznacza część Sieci Operatora złożoną z urządzeń pełniących funkcje routerów pakietów IP.

Urządzenie Abonenta (CPE) – oznacza urządzenie Abonenta znajdujące się w lokalizacji Abonenta oraz podłączone bezpośrednio do sieci Operatora łączącej je z Węzłem Operatora.

Urządzenia Punktów Zakończenia Sieci IP Operatora – oznaczają routery łączące bezpośrednio Sieć IP Operatora z sieciami IP innych operatorów telekomunikacyjnych. Urządzenia Punktów Zakończenia Sieci IP Operatora znajdują się w węzłach: Siedlce, ul. Sokołowska 44

2. Parametry

Dostępność Usługi

Dostępność Usługi oznacza zdolność do transmisji danych z wykorzystaniem Protokołu Internetowego pomiędzy Urządzeniami Punktów Zakończenia Sieci IP Operatora a Urządzeniem Abonenta (CPE). Dostępność Usługi wyrażana jest w procentach na podstawie łącznej liczby minut zdolności do transmisji danych w danym Okresie Rozliczeniowym. Dostępność Usługi oblicza się za pomocą wzoru:

$$\text{Dostępność Usługi} = (C_{OR} - C_A) / C_{OR} * 100 [\%]$$

gdzie:

C_{OR} – czas Okresu Rozliczeniowego wyrażony w minutach,

C_A – sumaryczny czas trwania Awarii w Okresie Rozliczeniowym wyrażony w minutach.

Przy obliczaniu Dostępności Usługi do sumarycznego czasu trwania Awarii nie wlicza się:

1. czasów niedziałania Urządzenia Abonenta (CPE),
2. przerw spowodowanych bieżącą obsługą lub błędem obsługi Urządzenia Abonenta (CPE) przez Abonenta,
3. czasów braku możliwości dostępu pracowników Operatora do Linii Dostępowej (m.in. Radiowej Stacji Abonenckiej RSA), w szczególności, gdy brak możliwości dostępu wynikał z przepisów prawa oraz przepisów wewnętrznych administratora

budowli, w której znajduje się element Linii Dostępowej (np. Radiowa Stacja Abonencka RSA), z wyłączeniem sytuacji, w których Operator ponosi winę za brak dostępu,

4. czasów braku zasilania Radiowej Stacji Abonenckiej (RSA), za które Operator nie ponosi winy,
5. okresów zawieszenia Zgłoszenia Problemu,
6. okresów Prac Planowanych w Sieci Operatora.

Średnie Opóźnienie

Średnie Opóźnienie w Sieci Operatora to średni czas (RTT - round-trip time), w jakim pakiet pokonuje drogę pomiędzy urządzeniem znajdującym się w Węźle Operatora, w którym Abonentowi udostępniony jest interfejs a Urządzeniami Punktów Zakończenia Sieci IP Operatora oraz z powrotem. Pomiar jest dokonywany za pomocą 10 pakietów o długości 100 bajtów każdy, wysyłanych łącznie co 5 minut. Średnie Opóźnienie wyrażone jest milisekundach. Średnie Opóźnienie w Sieci Operatora obliczane jest, jako średnia arytmetyczna z pomiarów dokonanych w czasie Dostępności Usługi w danym Okresie Rozliczeniowym.

Średnie Straty Pakietów

Strata Pakietów oznacza liczbę pakietów utraconych pomiędzy urządzeniem znajdującym się w Węźle Operatora, w którym Abonentowi udostępniony jest interfejs a Urządzeniami Punktów Zakończenia Sieci IP Operatora. Pomiar jest dokonywany za pomocą 10 pakietów o długości 100 bajtów każdy, wysyłanych łącznie co 5 minut. Stratę Pakietów oblicza się za pomocą wzoru:

$$\text{Strata Pakietów} = (1 - (P_o/P_w)) * 100 [\%]$$

gdzie:

P_o - pakiety otrzymane

P_w - pakiety wysłane

Średnie Straty Pakietów wyrażone są w procentach. Procent ten oblicza się, jako średnią arytmetyczną z dokonanych pomiarów Strat Pakietów w czasie Dostępności Usługi w danym Okresie Rozliczeniowym.

3. Gwarancje parametrów i kary umowne

Gwarancja Dostępności Usługi:

Operator gwarantuje Dostępność Usługi na poziomie 99,00%.

W przypadku niedotrzymania gwarancji Dostępności Usługi Operator zapłaci Abonentowi karę umowną zgodnie z poniższymi zasadami:

1. Dostępność Usługi poniżej 99,00%, a powyżej lub równa 98,5% - kara umowna wyliczona według wzoru:

$$(100\% - \text{Dostępność Usługi}) * \text{Podstawa Rozliczenia SLA} -$$

2. Dostępność Usługi poniżej 98,50%, a powyżej lub równa 98,0% - kara umowna wyliczona według wzoru:

$$(100\% - \text{Dostępność Usługi}) * 1,5 * \text{Podstawa Rozliczenia SLA}$$

3. Dostępność Usługi poniżej 98,0% - kara umowna wyliczona według wzoru:

$$(100\% - \text{Dostępność Usługi}) * 2 * \text{Podstawa Rozliczenia SLA}$$

Gwarancja Średniego Opóźnienia:

Operator gwarantuje, że Średnie Opóźnienie nie wyniesie więcej niż 50 ms.

Jeżeli gwarancja Średniego Opóźnienia w Sieci IP Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym nie zostanie dotrzymana, Operator zapłaci Abonentowi karę umowną równą 2/30 Podstawy Rozliczenia SLA.

Gwarancja Średnich Strat Pakietów:

Operator gwarantuje, że Średnie Straty Pakietów w danym Okresie Rozliczeniowym nie wyniosą więcej niż 0,5%.

Jeżeli gwarancja Średnich Strat Pakietów w danym Okresie Rozliczeniowym nie zostanie dotrzymana, Operator zapłaci Abonentowi karę umowną równą 2/30 Podstawy Rozliczenia SLA

Gwarancja Czasu Usunięcia Awarii:

Czas reakcji na Awarię: 1 godzina,

Czas usunięcia awarii: niezwłocznie, nie później jednak niż 8 godzin.

Za każde przekroczenie wielokrotności Czasu Usunięcia Awarii Operator zapłaci Abonentowi karę umowną w wysokości 1/30 Podstawy Rozliczenia SLA. Kara umowna ma zastosowanie do tych Awarii, których usuwanie zakończono w danym Okresie Rozliczeniowym.

Gwarancja Czasu Usunięcia Awarii nie dotyczy Awarii wynikłych z przyczyn niezależnych od Operatora.

4. Postanowienia końcowe

Maksymalna suma kar umownych wynikający z SLA, dotyczących danego Okresu Rozliczeniowego nie może przekroczyć 100% Podstawy Rozliczenia SLA w danym Okresie Rozliczeniowym.

W przypadku wydania przez Operatora nowych postanowień, zmieniających treść Warunków Świadczenia Usługi (SLA), wiążą one Abonenta, jeżeli zostały doręczone Abonentowi, a Abonent nie zgłosił zastrzeżeń w terminie 14 dni od ich doręczenia. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta zastrzeżeń, Strony Umowy mogą prowadzić negocjacje w celu uzgodnienia treści Warunków Świadczenia Usługi (SLA) lub wypowiedzieć Umowę z miesięcznym terminem wypowiedzenia.