

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Ogólne minimalne wymagania na łącze realizujące dostęp do Internetu:

1. Zrealizowane w technologii kablowej
2. Dostęp symetryczny o minimalnej gwarantowanej przepływności wskazanej w formularzu ofertowym, bez limitów na przesłane dane
2. Min. 2 stałe adresy IP (V4)
3. SLA $\geq 99,44$, przy max. liczbie okresów niedostępności ≤ 20 /rok
4. Czas reakcji na zgłoszenie awarii $\leq 0,5$ h
5. Czas usunięcia awarii ≤ 4 h
2. Pełny dostęp do sieci TP Net
3. Zakończenie łącza w serwerowni, na panelu krosowym wskazanym przez Zamawiającego dla danego łącza będącego przedmiotem dostawy.
4. Czas świadczenia usługi 36 m-c
5. Styk z siecią LAN zamawiającego zgodnie z typem wskazanym w formularzu ofertowym dla danego łącza będącego przedmiotem dostawy.

Gwarancja Jakości Świadczonych Usług **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

I DEFINICJE

Strony ustalają następujące znaczenie poniższych wyrazów i zwrotów:

- ✓ **Awaria** – brak dostępności Usługi lub pogorszenie parametrów jakościowych uniemożliwiające korzystanie z Usługi przez Usługobiorcę, **Czas reakcji na Awarię** – czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii przez Usługobiorcę lub powzięcia informacji przez służby techniczne Usługodawcy do momentu podjęcia działań mających na celu jej usunięcie i przywrócenie pełnej funkcjonalności Usług. Czas reakcji na zgłoszenie awarii nie może być dłuższy niż 2 godziny
- ✓ **Czas usunięcia Awarii** - czas liczony od momentu pisemnego potwierdzenia zgłoszenia Awarii przez Usługobiorcę lub powzięcia informacji przez służby techniczne Usługodawcy do momentu pisemnego potwierdzenia usunięcia Awarii przez Usługodawcę. Czas usunięcia awarii nie może być dłuższy niż 8 godzin.
- ✓ **Dostępność usługi** – określa gwarantowaną sumaryczną liczbę godzin w miesiącu kalendarzowym w czasie, których usługa jest dostępna dla Usługobiorcy
- ✓ **Niedostępność Usługi (N)** – określa sumaryczną liczbę godzin w miesiącu, kiedy Usługa jest niedostępna z powodu Awarii, prac konserwacyjnych lub pomiarów technicznych.

II Poziomy serwisowy

Do określenia, jakości świadczonych Usług Usługodawca wprowadza poziom gwarancji jakości świadczonych Usług, definiowany za pomocą parametrów przedstawionych w tabeli poniżej.

Poziom SLA	Miesięczna dostępność usług w%	Miesięczna niedostępność Usługi w godz.
Standard	99,44	4

Miesięczna Dostępność Usługi obliczana jest na podstawie poniższego wzoru:

$$\text{Miesięczna Dostępność Usługi [\%]} = \left(1 - \frac{\text{Sumaryczny czas braku dostępności Usługi}}{\text{Całkowita liczba godzin w miesiącu (720 h)}}\right) \times 100 \%$$

- Dostępność jest mierzona po każdym miesiącu realizacji Usług, liczoną od dnia, w którym rozpoczęto naliczanie opłat.
- W przypadku, gdy Gwarantowany czas Dostępności Usługi nie został dotrzymany, a tym samym Usługodawca przekroczy miesięczny okres niedostępności Usług, Usługodawca udzieli bonifikaty Usługobiorcy zgodnie z ust. 1 Rozdziału V Bonifikaty.
- Usługodawca ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi w ramach tzw. „okna serwisowego w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych Usługi oraz dokonania pomiarów technicznych. Strony ustalają limit czasu możliwych do wykonania w ciągu roku kalendarzowego okien serwisowych i/lub dokonania pomiarów technicznych na poziomie (12) godzin w skali roku, jednak nie więcej niż 4 godziny w jednym miesiącu. Jeśli czas wykonywania okna serwisowego i/lub pomiarów technicznych przekroczy wyznaczone limity dalsza niesprawność, lub obniżenie parametrów Usługi traktowane będzie, jako Awaria.
- Usługodawca skonsultuje się z Usługobiorcą, aby uzgodnić odpowiedni termin na zawieszenie świadczenia Usług w ramach tzw. „okna serwisowego i/lub pomiarów technicznych, nie później niż na 10 dni roboczych przed planowanym zawieszeniem Usług i potwierdzi to na piśmie; Okno serwisowe i/lub pomiary techniczne wiążące się z zawieszeniem świadczenia Usług mogą być przeprowadzane w godzinach 23.00-06.00 i dotyczy to wszystkich dni tygodnia.

III ZGŁASZANIE AWARII

1. Wszelkie zgłoszenia Awarii będą dokonywane przez Usługobiorcę do Infolinii Obsługowej czynnej od poniedziałku do piątku w godzinach: 7.00 - 22.00, w soboty, niedziele i święta w godzinach: 9.00 - 17.00 pod numerami:
 - a) telefonicznie: **+48 (AB) SPQMCDU**
 - b) email:@.....
2. Zgłoszenie Awarii musi zawierać następujące informacje:
 - a) nazwę Usługobiorcy,
 - b) nazwisko i imię osoby zgłaszającej Awarię,
 - c) czas wystąpienia Awarii,
 - d) krótki opis Awarii,
 - e) kontakt do przedstawiciela Usługobiorcy, z którą należy się kontaktować w sprawie Awarii.
3. W trakcie rejestracji Awarii Usługodawca przydzieli numer identyfikujący zgłoszoną Awarię.

4. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia Awarii przez Usługobiorcę, Usługodawca ma prawo do obciążenia Usługobiorcę udokumentowanymi kosztami, obustronnie uzgodnionymi przez Strony, poniesionymi w związku z nieuzasadnionym zgłoszeniem.

IV USUNIĘCIE AWARII

1. Rozpoczęcie usuwania Awarii przez służby techniczne zostanie potwierdzone telefonicznie lub za pomocą e-mail przez Usługodawcę.
2. Usługodawca zawiadomi Usługobiorcę pocztą elektroniczną lub faxem o fakcie usunięcia Awarii. Zawiadomienie o usunięciu awarii powinno zawierać:
 - a. numer identyfikujący Awarię,
 - b. czas trwania Awarii od podania momentu zgłoszenia Awarii do momentu potwierdzenia przywrócenia gwarantowanego poziomu Usługi,
 - c. przyczynę Awarii.
3. Usługobiorca prześle pocztą elektroniczną lub faxem potwierdzenie usunięcia Awarii - w godzinach pracy sądu niezwłocznie a w pozostałych przypadkach w najbliższym dniu roboczym.
4. Usuwanie Awarii w siedzibie Usługobiorcy może się odbywać wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i zakresu prowadzonych prac

V BONIFIKATY

1. W przypadku przekroczenia uzgodnionego limitu niedostępności usługi Usługobiorcy przysługuje kara umowna regulowana w formie bonifikaty przedstawionej w poniższej tabeli:

Poziom SLA	Łączny czas „N” Niedostępności Usługi w miesiącu wyrażony w godzinach *		Bonifikata, jako % Abonamentu miesięcznego
	od	do (włącznie)	
Standard	1	4	0%
	5	12	20%
	13	720	100%

* każda rozpoczęta godzina jest liczona, jako pełna

2. Bonifikata jest uwzględniana na fakturze w Abonamencie miesięcznym za Usługę świadczoną w miesiącu wystąpienia Awarii.
3. Maksymalna łączna wysokość bonifikaty na rzecz Klienta nie może być wyższa niż 100% ponoszonego przez niego Abonamentu miesięcznego za okres rozliczeniowy, za który naliczana jest bonifikata.

VI POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Postanowienia niniejszej Gwarancji Jakości Świadczonych Usług nie mają zastosowania z powodu:
 - a) awarii powstałej z przyczyn zależnych od Użytkownika,
 - b) siły wyższej,
 - c) prac konserwacyjnych i pomiarowych, o ile są zgodne z przyjętym w punkcie II niniejszego załącznika, limitem czasu możliwych do wykonania w ciągu roku lub miesiąca kalendarzowego okien serwisowych i/lub dokonania pomiarów technicznych.