

Istotne postanowienia warunków umowy

1. Przedmiot umowy obejmuje 24 godzinną obsługę serwisową, usuwanie problemów konfiguracyjnych łącza, wykrywanie i usuwanie awarii oraz możliwość zgłaszania problemów związanych z świadczeniem usługi.
2. Okres obowiązywania usługi 12 miesiące.
3. Zamawiający dopuszcza wprowadzenie tekstu do umowy (jako załącznika) regulaminu świadczenia usług przez Wykonawcę. W przypadku rozbieżności między regulaminem a postanowieniami niniejszego postępowania pierwszeństwo mają zapisy niniejszego postępowania - zapytania.
4. Rozliczenie za świadczone usługi będzie odbywało się w okresach miesięcznych, po zakończeniu realizacji usługi za dany miesiąc.
5. Umowa gwarantuje niezmiennosc opłat przez cały okres trwania usługi.
6. Opłaty za usługi objęte przedmiotem umowy będą dokonywane na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT w terminie 30 dni po otrzymaniu przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
7. Wykonawca będzie świadczył usługi transmisji danych określonych w załączniku nr 1 do zapytania na miesięcznym poziomie dostępności nie niższym niż 99 %.
8. W sytuacji gdy usługa świadczona przez operatora będzie niedostępna operator zobowiązuje się do wypłacenia abonentowi kary umownej w postaci zwrotu całości lub części opłaty abonamentowej. Zgodnie z poniższą tabelą

Dostępność Usługi w okresie miesięcznym Dostępność Usługi w okresie miesięcznym	Kwota Zwrotu: % miesięcznej opłaty abonamentowej
99% > Dostępność 298%	10
98% > Dostępność 297%	30
97% > Dostępność 296%	50
96% > Dostępność	100

9. Czas usunięcia awarii wyniesie nie dłużej niż 8 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego lub wykrycia przez wykonawcę.
10. Za każdą rozpoczętą godziną przekroczenia czasu usunięcia awarii wykonawca udzieli zamawiającemu bonifikaty od miesięcznych opłat w wysokości nie niższej niż 1/60 miesięcznych opłat za świadczoną usługę.
11. Za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie wykonawcy w wysokości 20% całkowitej umowy brutto.
12. Wykonawca nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy w całości lub w części.
13. Wykonawca zapewni łącza o przepustowości gwarantowanej 1 Gbps stabilność łącza oraz niskie

opóźnień nie większe niż 20 mms. Jeżeli zamawiający stwierdzi brak stabilności łączy na poziomie przekraczającym wskazany parametr 5-cio krotnie w ciągu miesiąca ma prawo odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.