

DEFINICJE

Awaria – stan techniczny Infrastruktury OI, powodujący brak dostępności Usługi lub pogorszenie parametrów jakościowych Usługi, uniemożliwiający korzystanie z niej przez OK.

Czas Reakcji na Awarię (CRA) – czas liczony od momentu potwierdzenia drogą elektroniczną zgłoszenia Awarii, przez Stronę odpowiedzialną za usunięcie Awarii do momentu podjęcia działań mających na celu jej usunięcie i przywrócenie pełnej funkcjonalności Usługi.

Czas Usunięcia Awarii (CUA) – czas liczony od momentu potwierdzenia drogą elektroniczną zgłoszenia Awarii przez Stronę odpowiedzialną za usunięcie Awarii do momentu potwierdzenia drogą pisemną, w tym elektroniczną, usunięcia Awarii. Usunięcie Awarii oznacza stan, w którym przywrócone zostają poprawne parametry techniczne i jakościowe świadczonej Usługi.

Decyzja Notyfikacyjna - decyzja Komisji Europejskiej z dnia 6 czerwca 2013 r. roku dotycząca Pomocy państwa SASA.35027 (2012/N), SA.35028 (2012/N) i S.A.35029 (2012/N) – Polska Projekty lokalnej sieci szerokopasmowej na Podlasiu.

Dostęp – korzystanie lub współkorzystanie z Infrastruktury na warunkach i w zakresie opisanym w Decyzji, celem świadczenia Usług.

Dzień Roboczy (DR) – każdy dzień tygodnia, z wyjątkiem sobót i niedziel oraz innych dni ustawowo wolnych od pracy obowiązujących na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

Dzierżawa Kanalizacji Kablowej – umożliwienie OK dostępu i korzystania z Kanalizacji Kablowej oraz infrastruktury towarzyszącej, jeżeli jest ona elementem Infrastruktury OI, w celu ułożenia kabli telekomunikacyjnych.

Infrastruktura – Kanalizacja kablowa będąca w dyspozycji OI.

Kanalizacja kablowa – zespół podziemnych rur i studni, zasobników, komór i szafek kablowych służący do układania kabli telekomunikacyjnych.

Nadzór OI – czynności podejmowane przez OI w sytuacji, gdy OK zgodnie z wcześniejszym zgłoszeniem wykonuje prace na Obiektach lub Infrastrukturze OI wykorzystywanej na potrzeby dostępu do Infrastruktury.

NSSD – Nadbużańska Szerokopasmowa Sieć Dystrybucyjna.

Obiekt – zorganizowany zespół Infrastruktury w posiadaniu OI, przeznaczony do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Operator Korzystający (OK) – Podlaska Sieć Internetowa sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku.

Operator Infrastruktury (OI) – GVT sp. z o.o. z siedzibą w Legionowie oferująca Dostęp do Infrastruktury OI na podstawie Decyzji.

Poziom SLA (ang. Service Level Agreement) – poziom utrzymania Usługi opisany gwarantowanymi przez OI minimalnymi parametrami jakościowymi takimi jak: Czas Usunięcia Awarii, Roczna Dostępność Usługi.

Prace planowe – prace wykonywane przez OI, związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na jej dostępność.

Projekt NSSD – Zestaw dokumentów, w tym Decyzja Notyfikacyjna, który opisuje zasady budowy i funkcjonowania NSSD.

Protokół zdawczo – odbiorczy – protokół potwierdzający przekazanie oferowanej Usługi lub sprzętu do eksploatacji albo jej zwrot, podpisany przez umocowanych przedstawicieli OI i OK.

Punkt Dostępu (PD) – punkt techniczny, w którym następuje połączenie sieci OI z infrastrukturą OK. PD stanowi granicę odpowiedzialności OI za świadczone usługi.

Roczna dostępność Usługi (RDU) / ASA (ang. Annual Service Availability) – parametr liczony w skali roku (12 kolejnych miesięcy), który prezentuje sumaryczną liczbę godzin w danym roku, kiedy dana Usługa była dostępna, tzn. nie znajdowała się w stanie Awarii.

Siła wyższa – nieprzewidziane wydarzenia zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, które wystąpią niezależnie od woli Stron a którym Strona nie mogła zapobiec przy zachowaniu należytej staranności, udaremniające całkowicie lub częściowo wypełnienie zobowiązań umownych, a w szczególności wojna, katastrofy naturalne.

Sieć Telekomunikacyjna – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2022 poz. 1648).

Strony – OI i OK.

Punkty Kontaktowe (PK) – punkty przyjmowania przez Strony wszelkich informacji od drugiej Strony dotyczących wykonywania Decyzji.

Decyzja – decyzja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej nr DR.WPS.6080.1.2022..... z dniazastępująca umowę regulującą między Stronami zasady świadczenia Usług oraz ogólne zasady współpracy Stron.

Urządzenie – aktywne urządzenie telekomunikacyjne wykorzystywane przez OI do realizacji Usługi.

Urządzenia OK (Urządzenia OK) – urządzenia, instalacje i inne elementy infrastruktury telekomunikacyjnej należące do OK, potrzebne do świadczenia przez niego usług telekomunikacyjnych w oparciu o Infrastrukturę OK.

Usługi – Dzierżawa Kanalizacji kablowej świadczona przez OI na rzecz OK.

Zamówienie na Usługę – dokument składany przez OK do OI w celu zakupu Usług bądź modyfikacji ich parametrów, zgodny z odpowiednim wzorem załączonym do Decyzji.

§ 1

Postanowienia ogólne

Decyzja reguluje odpłatne świadczenie przez OI na rzecz OK Usługi.

§ 2

Zobowiązania i odpowiedzialność Stron

1. Strony są zobowiązane do zgodnego współdziałania w celu zapewnienia efektywnego wykorzystania istniejących zasobów infrastruktury telekomunikacyjnej znajdujących się w ich dyspozycji na potrzeby realizacji Usług.
2. Strony są zobowiązane do wzajemnego informowania się o wszelkich zdarzeniach zaistniałych w trakcie realizacji Usług mogących mieć wpływ na funkcjonowanie Sieci

Telekomunikacyjnej, w tym na integralność ich Sieci Telekomunikacyjnych lub na jakość świadczonych Usług.

3. Strona jest zobowiązana do naprawienia szkody, którą poniosła druga Strona, wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania Decyzji, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności. Szkoda obejmuje straty rzeczywiste, które poniosła dana Strona.
4. Każda ze Stron odpowiada za działania lub zaniechania podwykonawców oraz wszelkich osób upoważnionych, jak za działania lub zaniechania własne.
5. Strona nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez drugą Stronę będące następstwem działań drugiej Strony lub osób trzecich, na które Strona nie miała wpływu.

§ 3

Siła wyższa

1. Żadna ze Stron nie jest odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z Decyzji, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane jest działaniem Siły wyższej.
2. W przypadku wystąpienia Siły wyższej, zobowiązania Stron określone w Decyzji zostaną zawieszona w całości lub częściowo do chwili ustania działania Siły wyższej i przywrócenia warunków umożliwiających wykonywanie Decyzji, jakie istniały przed zaistnieniem Siły wyższej.
3. Jeśli okoliczności związane z działaniem Siły wyższej będą trwały ponad 3 (trzy) miesiące, Strony uzgodnią, czy wykonywanie Decyzji powinno być kontynuowane i na jakich zasadach.

§ 4

Reklamacje

1. OI jest zobowiązany do naprawienia szkody wynikłej z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania wynikającego z Decyzji, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które OI nie ponosi odpowiedzialności. Pojęcie szkody obejmuje szkodę rzeczywistą (stratę), którą poniosła dana Strona.
2. OK może składać reklamacje z tytułu:
 - a. wykonywania Usługi z naruszeniem warunków określonych w Decyzji,
 - b. niedotrzymania przez OI terminu rozpoczęcia realizacji Usługi,
 - c. awarii, usterek technicznych i przerw w świadczeniu Usługi,
 - d. wysokości opłat za Usługę, w tym wadliwego naliczania opłat za Usługę.
3. Reklamacje mogą być zgłaszane w formie pisemnej lub elektronicznie, na adresy wskazane zgodnie z Załącznikiem Dane adresowe. Otrzymanie reklamacji zostaje przez OI potwierdzone w formie pisemnej bądź poprzez nadanie faksu lub e-maila zwrotnego przez osobę przyjmującą w OI zgłoszenie.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. nazwę, adres siedziby OK,

- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. informacje umożliwiające jednoznaczną identyfikację OK, usługi lub reklamowanego zdarzenia (np. przydzielony OK numer, numer zamówienia, adres lokalizacji, adres zakończenia sieci, numer reklamowanego zdarzenia),
 - e. wysokość kwoty bonifikaty lub innej należności wynikających z Decyzji lub z przepisów prawa w przypadku gdy OK żąda ich wypłaty,
 - f. datę złożenia Zamówienia i określony w nim termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. b),
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty bonifikaty lub innej należności albo wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności, w przypadkach, o których mowa w lit. f) powyżej,
 - h. podpis osoby upoważnionej do reprezentowania OK w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,
 - i. nazwisko i nr telefonu osoby, z którą należy kontaktować się w sprawie reklamacji.
5. Jeżeli reklamacja została sformułowana w sposób nie określający jej przedmiotu oraz żądania, OI powinien wezwać OK do niezwłocznego jej uzupełnienia. W takim przypadku bieg terminu na rozpatrzenie reklamacji ulega zawieszeniu.
 6. OI rozpatruje reklamacje w nieprzekraczalnym terminie 15 (piętnastu) DR od daty wniesienia reklamacji.
 7. W przypadku gdy OI nie rozpatrzy reklamacji w określonym powyżej terminie, reklamację uważa się za uwzględnioną.
 8. Reklamacje mogą być wnoszone w ciągu 12 (dwunastu) miesięcy od daty zaistnienia zdarzenia.
 9. W przypadku rozpatrzenia reklamacji (pozytywnego lub negatywnego), OI przekazuje odpowiedź wraz z uzasadnieniem.

§ 5

Nadzór OI oraz zasady dostępu do Obiektów

1. Wszelkie prace związane z korzystaniem z Infrastruktury OI wykonywane przez OK prowadzone są pod nadzorem OI. Opłaty za Nadzór pracownika lub podwykonawcy OI w przypadku prac instalacyjnych i Awarii, za które odpowiedzialność ponosi OK, określone zostały w Cenniku.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej, OK deklaruje sposób sprawowania nadzoru OI:
 - a. ciągły/gwarantowany - zapewnienie nadzoru OI przez cały czas trwania prac. OI na bieżąco weryfikuje poprawność wykonania prac.
 - b. nieciągły – OI ma obowiązek pojawić się minimalnie na początku i na końcu prac. Minimalny czas nadzoru to 1,5 (półtorej) godziny. W tym przypadku nadzór OI ma obowiązek zweryfikować poprawność wykonanych prac. OK ma prawo do kontaktu z nadzorcą OI w ciągu całego czasu trwania prac. Nadzór OI w momencie wezwania ma obowiązek przybyć na miejsce prac w czasie nie dłuższym niż 4 (cztery) godziny (w godzinach sprawowania nadzoru OI).

3. OK informuje OI o planowanym terminie prac, o których mowa w pkt 1 powyżej na piśmie, w szczególności elektronicznie na adres e-mail wskazany zgodnie z Załącznikiem Dane adresowe, z podaniem danych osoby upoważnionej do wykonywania prac, przewidywanego zakresu czynności i szacowanego okresu prowadzenia prac oraz sposobu nadzorowania OI na 5 (pięć) DR przed planowaną datą rozpoczęcia tych prac.
4. W przypadku pilnej potrzeby wykonania przez OK prac związanych z usunięciem Awarii obowiązuje sprawowanie nadzoru OI w sposób ciągły. OK informuje OI za pośrednictwem PK, telefonicznie oraz drogą elektroniczną o planowanym terminie takich prac nie później niż:
 - a. w DR oraz w soboty (08.00 – 16.00) – 4 (cztery) godziny przed rozpoczęciem prac,
 - b. w DR oraz w soboty (16.00 – 22.00) – 6 (sześć) godzin przed rozpoczęciem prac,
 - c. w nocy (22.00 – 08.00), niedziele i dni ustawowo wolne od pracy – 8 (osiem) godzin przed rozpoczęciem prac.
5. W przypadku niestawienia się jednej ze Stron w miejscu i terminie wskazanym przez OK zgodnie z ust. 2 powyżej, Strona, której przedstawiciel stawiał się w wyznaczonym miejscu i terminie obciąża drugą Stronę opłatą w wysokości jak za 1 (jedną) godzinę nadzoru OI, sprawowanego w danych godzinach.
6. Po zakończeniu prac, przedstawiciel OI spisuje protokół zdawczo-odbiorczy wykonanych prac i podpisuje go dwustronnie z przedstawicielem OK. Protokół powinien zawierać krótki opis wykonanych prac z wyszczególnieniem m.in.: elementów Infrastruktury, na jakich prace były wykonane, zakresu prac, oraz ilość godzin sprawowania nadzoru OI. Odmowa podpisania protokołu, przez którąkolwiek ze Stron zostanie opisana w protokole wraz z podaniem przyczyn tej odmowy.
7. OK ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe w mieniu OI lub w mieniu osób trzecich spowodowane przez OK, osoby działające w imieniu OK, pełnomocników lub podwykonawców OK lub przez jego urządzenia podłączone do Urządzeń OI. Analogiczną odpowiedzialność za szkody powstałe w mieniu OK ponosi OI.

§ 6

Zasady eksploatacji zasobów i Urządzeń

1. OK zobowiązany jest do:
 - a. Wykorzystywania zasobów związanych z Usługami zgodnie z Decyzją.
 - b. Rekompensowania szkód wynikających z winy OK na zasadach ogólnych wynikających z ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm., dalej „KC”).
 - c. Niewykonywania bez zgody OI jakichkolwiek przeróbek lub zmian w zasobach i Urządzeniach.
 - d. Usuwania uszkodzeń w Infrastrukturze OK.
 - e. Umożliwienia na każde wezwanie pracownikom OI dostępu do lokalu, w którym ma zostać dokonana instalacja, konserwacja lub naprawa Urządzeń OI.
2. OI zastrzega sobie prawo do kontroli wykorzystania przez OK infrastruktury OI i Usług zgodnie z założeniami Projektu NSSD i klasyfikacją miejscowości opublikowaną na

stronie OI. Na żądanie OI, OK zobowiązany jest do udokumentowania sposobu wykorzystania Usług i infrastruktury OI.

3. W przypadku wykorzystania infrastruktury OI lub Usług niezgodnie z postanowieniami Decyzji OK zapłaci na rzecz OI karę umowną w wysokości dwukrotności opłat miesięcznych za daną Usługę, nie mniej jednak niż 3000 (trzy tysiące) złotych.
4. OI zobowiązany jest do:
 - a. Świadczenia Usług na zasadach określonych w Decyzji,
 - b. Rekompensowania szkód wynikających z winy OI, na zasadach ogólnych wynikających z KC.

§ 7

Prace planowe

1. OI będzie powiadamiać OK o planowanej rozbudowie, okresowych przeglądach i modernizacji istniejącej Infrastruktury, jeżeli zdarzenia te będą miały wpływ na prawidłowe świadczenie Usług na rzecz OK.
2. OI przeprowadzając Prace planowe na Infrastrukturze telekomunikacyjnej zapewni utrzymanie ruchu telekomunikacyjnego. W przypadku, gdy nie ma możliwości zapewnienia ciągłości świadczenia Usług, a planowane zawieszenie ruchu jest nieuniknione, Prace planowe powinny być wykonane w porze najmniejszego ruchu międzysieciowego.
3. Prace planowe będą wykonywane w godzinach („okno serwisowe”) 22:00 – 06:00, nie częściej niż 1 (jeden) raz w miesiącu, o ile Strony nie ustalą inaczej.
4. W przypadku konieczności wykonywania Prac planowanych OI powiadomi o tym OK za pomocą PK nie później niż na 5 (pięć) DR przed dniem planowanym na ich rozpoczęcie.
5. Informacja o Pracach planowych będzie określać przedmiot prac oraz: datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia Prac planowanych, charakter i krótki opis Prac planowanych, możliwy wpływ na świadczone Usługi, numery kontaktowe do osób przeprowadzających Prace planowane, z którymi należy kontaktować się w razie potrzeby.
6. Zgłoszenie przez OK awarii dotyczącej Prac planowych przeprowadzanych przez OI nie będzie traktowane jako Awaria.
7. OI jest zobowiązany do poinformowania służb utrzymaniowych, pod uzgodniony numer telefonu OK, o nieprzewidzianych zdarzeniach mających wpływ na wydłużenie Pracy planowej.
8. Realizacja Prac planowych częściej niż 1 (jeden) raz w miesiącu lub przedłużenie ich uzgodnionego czasu trwania jest traktowane przez Strony jako Awaria.
9. Prace planowe dla danej usługi nie mogą przekroczyć 24 (dwudziestu czterech) godzin w skali roku, jednak nie więcej niż 4 (cztery) godziny w miesiącu.

§ 8

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia Awarii

1. OI i OK współpracują przy lokalizacji i usuwaniu Awarii.

2. W celu zapewnienia efektywnej współpracy, Strony Decyzji utworzą PK. OK jest zobowiązany do zgłaszania Awarii do OI niezwłocznie po jej stwierdzeniu. OI przyjmuje zgłoszenia w trybie 24 (dwadzieścia cztery) godziny 7 (siedem) dni w tygodniu.
3. W przypadku, w którym Strona wykryje Awarię zobowiązana jest do natychmiastowego jej zgłoszenia drugiej Stronie za pośrednictwem PK i niezwłocznego potwierdzenia tego zgłoszenia drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany zgodnie z Załącznikiem Dane adresowe i nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) minut od dokonania zgłoszenia za pośrednictwem PK. Po otrzymaniu potwierdzenia Strona przyjmująca zgłoszenie niezwłocznie informuje Stronę zgłaszającą o prawidłowym dokonaniu zgłoszenia Awarii.
4. Strony będą prowadzić dziennik zgłoszeń, zarówno, gdy zgłaszają, jak i gdy przyjmują zgłoszenie wystąpienia Awarii.
5. Zgłoszenie Awarii musi zawierać:
 - a. informacje pozwalające jednoznacznie zidentyfikować Usługę oraz zgłaszającego,
 - b. opis problemu,
 - c. szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii.
6. Strona zobowiązana jest do niezwłocznego podjęcia działań mających na celu usunięcie Awarii.
7. OI może żądać dodatkowych informacji od OK w sytuacji, gdy przekazane przez niego informacje są niewystarczające do podjęcia interwencji.
8. OI rejestruje zgłoszoną Awarię oraz nadaje jej numer identyfikacyjny (numer będzie wykorzystywany w komunikacji do jednoznacznej identyfikacji Awarii).
9. Strona informuje drugą Stronę za pośrednictwem PK telefonicznie oraz elektronicznie o rejestracji Awarii oraz o przystąpieniu do jej usuwania zgodnie z czasem określonym jako CRA.
10. OI informuje OK telefonicznie oraz potwierdza elektronicznie usunięcie Awarii. Informacja zawiera numer identyfikacyjny Awarii oraz datę i godzinę jej usunięcia.
11. Koszty usunięcia Awarii ponosi OI, o ile zdarzenie będące przyczyną Awarii nie było następstwem okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi OK. Zakres odpowiedzialności OK obejmuje przyczyny wystąpienia Awarii będące następstwem okoliczności, za które odpowiada OK.
12. Zakres odpowiedzialności ustala się w oparciu o udokumentowany koszt naprawy ustalony na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Strony.

§ 9

Zasady zmiany parametrów Usług

1. Zmiana parametrów Usług jest możliwa, o ile istnieją warunki techniczne jej realizacji.
2. Zmiana parametrów Usług następuje z zachowaniem standardów jakościowych.
3. W przypadku zmiany parametrów Usług zmianie ulegną miesięczne opłaty abonamentowe zgodnie z opłatami dla tego typu Usługi.

4. Po dokonaniu zmiany parametrów Usługi Strony podpiszą nowy Protokół zdawczo-odbiorczy. Od dnia jego podpisania Usługa jest zgodna z parametrami wykazanymi w nowym Protokole zdawczo-odbiorczym.
5. Realizacja Zamówienia OK na zmianę parametrów Usługi następuje w terminie 10 (dziesięciu) DR od daty wysłania przez OI pozytywnej odpowiedzi na Zamówienie na zmianę parametrów Usługi.

§ 10

Parametry Usług

Parametry jakościowe oferowanych Usług mogą zostać określone w Umowie o gwarantowanym poziomie świadczenia Usług (Umowa SLA), której wzór stanowi załącznik Wzór umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia usług. O ile Strony nie ustalą inaczej w Umowie SLA, OI zapewnia realizację Usługi na poziomie SLA Standard.

§ 11

Kary umowne

1. OI zobowiązany jest do zapłaty na rzecz OK kar umownych za niedotrzymania SLA związanego z usunięciem Awarii:
 - a. SLA Standard (24 (dwadzieścia cztery) h) – 1,1 % opłaty miesięcznej za każdą godzinę niedotrzymania OK; godzinę rozpoczętą liczy się za pełną godzinę, przy czym łączna wysokość kary z tego tytułu w danym miesiącu nie może przekraczać wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej,
 - b. SLA Premium (12 (dwanaście) h) – 1,5 % opłaty miesięcznej za każdą godzinę niedotrzymania SLA; godzinę rozpoczętą liczy się za pełną godzinę, przy czym łączna wysokość kary z tego tytułu w danym miesiącu nie może przekraczać wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej,
 - c. SLA TOP (8 (osiem) h) – 1,6 % opłaty miesięcznej za każdą godzinę niedotrzymania SLA; godzinę rozpoczętą liczy się za pełną godzinę, przy czym łączna wysokość kary z tego tytułu w danym miesiącu nie może przekraczać wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej,
2. OI zobowiązany jest do zapłaty na rzecz OK kar umownych za niedotrzymania SLA związanego Roczną Niedostępnością Usługi (parametr rozliczany w okresach rocznych):
 - a. SLA Standard (24 (dwadzieścia cztery) h) – 0,6 % opłaty miesięcznej za każdą godzinę niedotrzymania SLA; godzinę rozpoczętą liczy się za pełną godzinę, przy czym łączna wysokość kary z tego tytułu w danym miesiącu nie może przekraczać wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej,
 - b. SLA Premium (12 (dwanaście) h) – 0,8 % opłaty miesięcznej za każdą godzinę niedotrzymania SLA; godzinę rozpoczętą liczy się za pełną godzinę, przy czym łączna wysokość kary z tego tytułu w danym miesiącu nie może przekraczać wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej,
 - c. SLA TOP (8 (osiem) h) – 1,0 % opłaty miesięcznej za każdą godzinę niedotrzymania SLA; godzinę rozpoczętą liczy się za pełną godzinę, przy czym łączna wysokość kary

z tego tytułu w danym miesiącu nie może przekraczać wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej,

3. OK może dochodzić od OI odszkodowania przekraczającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych.
4. OI zobowiązana jest do zapłaty kary umownej bez względu na wysokość szkody poniesionej przez OK.
5. OK, który nie dokona zwrotu zasobów na rzecz OI we wskazanym terminie, zobowiązany będzie do zapłaty OI kary umownej w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) opłaty miesięcznej za korzystanie z Usługi za każdy dzień opóźnienia w zwrocie zasobów związanych ze świadczeniem Usługi. Jeżeli opóźnienie nastąpiło z winy OI, OI jest zobowiązany do zapłaty OK kary umownej określonej w zdaniu poprzedzającym.
6. OI wypłaci kary umowne na pisemne żądanie OK.

§ 12

Warunki płatności

1. OK zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługi określone w Decyzji na podstawie wystawionych przez OI faktur VAT w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od daty wystawienia faktury zgodnie z właściwymi przepisami podatkowymi, bezgotówkowo, tj. w postaci przelewu środków pieniężnych na wskazane na fakturze konto bankowe.
2. Faktury VAT będą wystawiane i przesyłane przez OI w formie elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego. Jednocześnie OI jest uprawniony z własnej inicjatywy bądź na żądanie OK do wystawiania faktur VAT w formie pisemnej. Zmiana formy wystawiania faktur VAT wymaga przesłania drugiej Stronie pisemnej informacji w tym zakresie na adres wskazany zgodnie z Załącznikiem Dane adresowe.
3. OI ma obowiązek wysłać fakturę VAT w terminie nie późniejszym niż 7 (siedem) dni od daty jej wystawienia. W przypadku wysłania przez OI faktury w terminie późniejszym niż 7 (siedem) dni od daty jej wystawienia, OK zobowiązany jest do uiszczania opłat w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania faktury.
4. Naliczanie opłat rozpoczyna się od dnia przekazania Usługi do eksploatacji potwierdzonego Protokołem zdawczo-odbiorczym.
5. Jeżeli dostęp na podstawie Decyzji nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas jednostką czasu stanowiącą podstawę do ustalenia opłaty miesięcznej jest każdy rozpoczęty dzień jej świadczenia. W takim przypadku opłatę dzienną oblicza się jako iloraz opłaty miesięcznej oraz liczby 30 (trzydzieści).
6. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z góry, natomiast inne opłaty są płatne z dołu.
7. OK upoważnia OI do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy faktury.
8. Za datę dokonania płatności uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy OI.
9. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat OI może pobierać odsetki ustawowe za opóźnienie. Kwota należnych odsetek naliczana od następnego dnia po bezskutecznym upływie terminu płatności będzie wykazywana odrębnym dokumentem finansowym.
10. Podane w Decyzji ceny są cenami netto.

11. Należności wzajemne Stron wynikające z realizacji postanowień Decyzji za zgodą Stron mogą podlegać potrąceniu.

§ 13

Sposób naliczania opłat

1. Jednostką rozliczeniową dla Nadzoru OI przy pracach OK na sieci są roboczogodziny rozliczane według opłat ryczałtowych oraz rzeczywistego czasu poświęconego na jego wykonywanie.
2. Opłaty za energię elektryczną rozliczane są ryczałtowo w oparciu o informacje tabliczki znamionowej urządzenia.
3. Dopłata za podwyższone SLA jest wyliczana od kwoty abonamentu przed opustem.
4. Opusty nie są naliczane w stosunku do opłat jednorazowych, instalacyjnych i opłat za Nadzór.
5. Opusty za lokalizację stosowane są jeśli przynajmniej jedno zakończenie łącza występuje w określonym w tabeli obszarze. Jeśli oba zakończenia występują w określonych w tabeli miejscowościach, w wycenie stosuje się korzystniejszy opust.
6. Opusty przewidziane w Załączniku Cennik sumują się.

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Zawarcie umowy zastępującej Decyzję w całości lub w części wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, za wyjątkiem zmiany danych telefonicznych i adresowych ujętych w Załączniku Dane Adresowe, do którego zmiany wystarczy przekazanie drugiej Stronie pisemnej informacji.
2. Załączniki do niniejszego załącznika stanowią integralną całość z niniejszym załącznikiem.

Załączniki do Załącznika nr 1 do Decyzji pt. „Warunki Ramowe”:

1. Załącznik nr 1 - „Załącznik Produktowy Usługi Dzierżawy Kanalizacji kablowej”
2. Załącznik nr 2 – „Dane adresowe”
3. Załącznik nr 3 – „Cennik”
4. Załącznik nr 4 – „Wzór umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia Usług (Umowa SLA)”

Załącznik nr 1 do Załącznika nr 1 Decyzji pt. „Warunki Ramowe” – Załącznik Produktowy Usługi Dzierżawy Kanalizacji kablowej

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Załącznik Produktowy określa ramowe warunki współpracy Stron w zakresie dostępu do Kanalizacji kablowej o parametrach, wymaganiach technicznych, w terminie i za cenę ustaloną w Decyzji oraz Zamówieniu na Usługę Dzierżawy Kanalizacji kablowej.
2. OK nie może bez uprzedniej, pisemnej zgody OI (udzielanej pod rygorem nieważności), samowolnie wykonywać przeróbek lub zmian w udostępnionej Kanalizacji kablowej.
3. Strony zobowiązują się do prawidłowego prowadzenia prac lub eksploatacji Kanalizacji kablowej, tak, aby nie spowodować przerw w świadczeniu usług, będących następstwem uszkodzeń kabli telekomunikacyjnych.
4. OK zobowiązuje się do wykorzystywania Kanalizacji kablowej w sposób zgodny z postanowieniami Decyzji.
5. OI zobowiązuje się utrzymywać Kanalizację kablową w stanie zdatnym do korzystania z niej przez OK w sposób określony w Decyzji.
6. Jeżeli z powodu wykonywania przez OK prac wystąpią jakiegokolwiek uszkodzenia instalacji OI bądź podmiotów trzecich, wówczas OK zobowiązuje się do zaspokojenia wszelkich roszczeń OI bądź podmiotów trzecich, mogących wyniknąć w związku z powstałymi uszkodzeniami.
7. OK, wykonując działania na podstawie Decyzji, może działać poprzez podmioty działające na jego zlecenie. OK odpowiada za działania i zaniechania tych podmiotów jak za własne.
8. OI, wykonując działania na podstawie Decyzji, może działać poprzez podmioty działające na jego zlecenie. OI odpowiada za działania i zaniechania tych podmiotów jak za własne.

§ 2

Usługa

1. Usługa polega na umożliwieniu OK dostępu i korzystania z Kanalizacji kablowej w celu ułożenia kabli telekomunikacyjnych.
2. Usługa pozwala OK na zbudowanie na bazie Kanalizacji kablowej OI własnej sieci kablowej z koniecznością doprowadzenia na swój koszt własnej kanalizacji do Kanalizacji kablowej OI.
3. W celu stwierdzenia, czy OK nie narusza postanowień Decyzji, OI ma prawo przeprowadzić w każdym czasie kontrolę wykorzystania Kanalizacji kablowej w uzgodnionym przez Strony terminie i w obecności przedstawiciela OK.
4. W przypadku niestawienia się przedstawiciela OK w umówionym terminie, OI dokona jednostronnie kontroli.

5. Wszelkie prace, jakie będą wykonywane przez OK lub podmioty działające w jego imieniu, na Kanalizacji kablowej OI, muszą być wykonywane zgodnie z Projektem Technicznym zaakceptowanym przez OI, a same prace zbliżeniowe wykonywane muszą być pod nadzorem OI na zasadach ogólnych określonych w Decyzji.
6. Modernizacja kabli telekomunikacyjnych w Kanalizacji kablowej
 - Modernizacja kabli telekomunikacyjnych w Kanalizacji polega na umieszczeniu kabla telekomunikacyjnego OK o parametrach innych niż określone w Projekcie Technicznym.
 - W celu modernizacji kabla telekomunikacyjnego OK występuje do OI z Zamówieniem zgodnie z ustaloną procedurą w § 3 poniżej.
7. Łączenie włókien w kablach OK i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych w Kanalizacji kablowej OI.
 - W przypadku wniosku OK złożonego do OI o połączenie kabli telekomunikacyjnych OK z włóknami w kablu telekomunikacyjnym innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, OI wyraża zgodę na połączenie ich kabli w Kanalizacji kablowej OI, pod warunkiem istnienia takich możliwości technicznych. Niewyrażenie zgody ze względu na brak możliwości technicznych wymaga podania przyczyn.
 - Niezależnie od wniosku, o którym mowa powyżej, OK przekazuje do OI oświadczenie drugiego zainteresowanego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego o wyrażeniu zgody na połączenie włókien kabli telekomunikacyjnych.
 - Wszelkie spory pomiędzy OK oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi dotyczące współpracy w ramach łączenia włókien ich kabli w Kanalizacji kablowej są rozstrzygane wyłącznie przez OK i tych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, bez udziału OI.
 - OI nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody lub nieprawidłowości związane z wykonanym połączeniem.
8. Prace eksploatacyjne dotyczące dostępu do Kanalizacji kablowej i Nadzór OI odbywają się zgodnie z postanowieniami Decyzji.
9. OI nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzeń fizycznych (awaria) powstałych na kablu OK. Wyjątek stanowi sytuacja, gdzie OK uzgodni z OI warunki współpracy w zakresie serwisu kabla światłowodowego OK lub uszkodzenia fizyczne (Awaria) powstałe na kablu OK wynikną z winy OI.

§ 3

Procedura uzyskania Dostępu

1. W celu uzyskania Dostępu do danej relacji Kanalizacji kablowej wskazanej w Decyzji OK powinien wystąpić do OI z Zamówieniem na Usługę Dzierżawy Kanalizacji kablowej (Zamówienie), którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Załącznika Produktowego.
2. W przypadku stwierdzenia jego niekompletności OI wskazuje braki i wzywa OK w formie pisemnej do uzupełnienia Zamówienia lub udzielenia dodatkowych wyjaśnień na piśmie.

3. OK w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia otrzymania wezwania, przesyła uzupełnione Zamówienie, pod rygorem zwrotu Zamówienia.
4. W terminie 10 (dziesięciu) DR (nie wliczając czasu doręczenia wezwania do uzupełnienia oraz doręczenia uzupełnienia Zamówienie), począwszy od dnia otrzymania przez OI Zamówienia , OI udzieli pisemnej odpowiedzi, co do możliwości dostępu do Kanalizacji kablowej, w której:
 - udziela odpowiedzi negatywnej podając przyczynę odmowy wydania Warunków Technicznych wraz ze wskazaniem, które odcinki Kanalizacji kablowej objęte Zamówienia są niedostępne,
 - udziela odpowiedzi pozytywnej. W takim przypadku OI dołączy obowiązkowo: Warunki Techniczne, ze wskazaniem kluczowych studni (bez studni przelotowych), a w przypadku posiadania map, OI przekaże również szkic przebiegu, na podstawie którego OK wykona Projekt Techniczny montażu kabli telekomunikacyjnych w Kanalizacji kablowej. OI wskaże zasady zgodnie z którymi powinien być wykonany Projekt Techniczny,
 - wskazuje możliwości rozwiązania alternatywnego; w takim przypadku OI dołączy obowiązkowo: Warunki Techniczne, ze wskazaniem kluczowych studni (bez studni przelotowych), a w przypadku posiadania map, OI przekaże również szkic przebiegu, na podstawie którego OK wykona Projekt Techniczny montażu kabli telekomunikacyjnych w Kanalizacji kablowej. OI wskaże zasady zgodnie z którymi powinien być wykonany Projekt Techniczny.
 - i. W sytuacji gdy OK w pełni zaakceptuje rozwiązanie alternatywne, potwierdza jedynie do OI akceptację przekazanego przez OI rozwiązania alternatywnego w terminie nie dłuższym niż 10 (dziesięć) DR od dnia otrzymania od OI rozwiązania alternatywnego, po czym OK przystępuje do wykonania Projektu Technicznego.
 - ii. OI, w odpowiedzi pozytywnej oraz rozwiązaniu alternatywnym wskaże również:
 - osobę upoważnioną do zaakceptowania Projektu Technicznego w imieniu OI,
 - osobę odpowiedzialną za bieżące kontakty z OK w zakresie związanym z opracowaniem Projektu Technicznego, za pośrednictwem której OK przekaże Projekt Techniczny do akceptacji przez wskazaną powyżej osobę upoważnioną.
 - iii. Udzielając odpowiedzi pozytywnej OI dokonuje jednocześnie nieodpłatnej rezerwacji wolnych zasobów na potrzeby OK w zakresie wynikającym z Zamówienia, maksymalnie na okres 30 (trzydziestu) DR, licząc od daty wysłania do OK pozytywnej odpowiedzi OI - zwanej dalej Okresem Rezerwacji, natomiast następne przedłużenie rezerwacji będzie odpłatne zgodnie z opłatami ustalonymi w Cenniku.
5. Projekt Techniczny, podlegający akceptacji, powinien być przekazany w 1 egzemplarzu w wersji papierowej i 1 egzemplarzu w wersji elektronicznej (w formacie „PDF”), powinien być opracowany zgodnie z wymaganiami określonymi przez OI.

- Procedura uzgodnienia i akceptacji Projektu Technicznego odbywa się drogą pocztową lub elektroniczną.
 - OI, w razie braku akceptacji Projektu Technicznego, poinformuje o tym OK w formie pisemnej lub elektronicznie, wskazując szczegółowe uzasadnienie.
 - OI dokonuje akceptacji Projektu Technicznego w terminie 10 (dziesięciu) DR od dnia usunięcia braków przez OK.
 - OI zwalnia zarezerwowane zasoby w przypadku, gdy w Okresie Rezerwacji OK nie uzyska akceptacji przez OI Projektu Technicznego montażu kabli telekomunikacyjnych lub kanalizacji kablowej wtórnej.
6. Po pozytywnej weryfikacji Projektu Technicznego, OK dokonuje ułożenia kabli telekomunikacyjnych lub kanalizacji kablowej wtórnej niezwłocznie, ale nie później niż następnego dnia od dnia akceptacji Projektu Technicznego, chyba, że Strony uzgodnią inny termin.

§ 4

Opłaty

Szczegółowe opłaty związane z Usługą Dzierżawy Kanalizacji określa Załącznik nr 3 do Warunków Ramowych - „Cennik”.

§ 5

Postanowienia końcowe

Integralną częścią niniejszego Załącznika są następujące załączniki:

- Załącznik nr 1 – Zamówienie na Usługę Dzierżawy Kanalizacji kablowej.
- Załącznik nr 2 – Wzór Protokołu zdawczo-odbiorczego realizacji Zamówienia na Usługę Dzierżawy Kanalizacji kablowej.

Załącznik nr 1 do Załącznika Produktowego Usługi Dzierżawy Kanalizacji kablowej – „Zamówienie na Usługę Dzierżawy Kanalizacji kablowej”

Nr zamówienia:	
----------------	--

I. Dane adresowe OK

Nazwa Firmy:	
Adres:	
Telefon/fax:	
E-mail:	

II. Przedmiot zamówienia

Nazwa i adres punktu styku A	Nazwa i adres punktu styku B	Typ i rodzaj mikro kabla	Długość trasowa [km]	Ilość mikrorurek

III. Wariant SLA

<input type="checkbox"/> SLA Standard (24h)	<input type="checkbox"/> SLA Premium (12h)	<input type="checkbox"/> SLA TOP (8h)
---------------------------------------------	--------------------------------------------	---------------------------------------

IV. Termin uruchomienia usługi

Planowany termin uruchomienia usługi:

V. Uwagi

--

VI. Data i podpis Stron

OI	OK

Załącznik nr 2 do Załącznika Produktowego Usługi Dzierżawy Kanalizacji kablowej – „Protokół zdawczo-odbiorczy realizacji Zamówienia na Usługę Dzierżawy Kanalizacji kablowej”

Data:

Nr zamówienia:	
----------------	--

I. Dane adresowe OI

Nazwa Firmy:	
Adres:	
Telefon/fax:	
E-mail:	

II. Dane adresowe OK

Nazwa Firmy:	
Adres:	
Telefon/fax:	
E-mail:	

III. Dane adresowe OK

Nazwa punktu styku A	Nazwa punktu styku B	Typ i rodzaj mikro kabla	ID usługi	Liczba mikrorurek [szt.]	Długość trasowa [km]

IV. Punkty zakończenia

	Punktu styku A	Punktu styku B
Nazwa Obiektu:		
Adres:		

V. Uwagi

Strony stwierdzają / nie stwierdzają zgodność techniczną odebranej Usługi z parametrami określonymi w wyżej wymienionym Zamówieniu, Projekcie Technicznym (nr.....), przydatność do korzystania i potwierdzają rozpoczęcie świadczenia Usługi.

VI. Data i podpis stron

OI	OK

Załącznik nr 2 do Załącznika Warunki Ramowe – „Dane adresowe”

Strony uzgadniają następujące dane kontaktowe:

I. Korespondencja formalna/Dane do faktur:

	Dane OI	Dane OK
Nazwa firmy:		
ul.		
Nr (posesji)		
Nr (lokalu)		
Kod		
Miejscowość:		
NIP:		
Tel:		
E-mail:		

II. Obsługa sprzedażowa i posprzedażowa

	OI	OK
E-mail:		

III. Uruchamianie usługi i zgłaszanie Awarii

	OI	OK
Tel:		
Fax:		
E-mail:		

IV. Składanie reklamacji

	OI	OK
E-mail:		

(data i podpis)

(data i podpis)

Załącznik nr 3 do Załącznika Warunki Ramowe – „Cennik”

Cennik Usług

Opłata na Nadzór OI

L.p.	Nazwa	Jednostka	Opłata [PLN]
1	Pierwsze dwie godziny Nadzoru OI	PLN/osoba	180
2	Każda następująca godzina Nadzoru OI	PLN/osoba/godzina	65
3	Dodatek za Nadzór w godzinach 22-6	PLN/osoba/godzina	45

Opusty uzależnione od liczby mieszkańców

Opust		
L.p.	Miejscowość	Opust od opłat abonamentowych
1	Od 0 – 449 mieszkańców	15%
2	Od 450 – 649 mieszkańców	10%
3	Od 650 – 999 mieszkańców	5%

Dopłata do opłat abonamentowych zależna od wybranej klasy SLA w Umowie SLA

L.p.	Klasa SLA	Dopłata do opłaty abonamentowej
1	Standard	Brak dopłaty
2	Premium	30%
3	TOP	40%

Umowa Terminowa do 23 miesięcy, klasa SLA Standard	
Rodzaj kanalizacji	Opłata abonamentowa za 1 m / miesiąc [PLN]
ułożenie kabla lub mikrokanalizacji o \varnothing do 8,5mm	0,12
Rezerwacja zasobów na okres 60 dni roboczych	-

Dla relacji o długości nie przekraczającej 100 mb (sto metrów bieżących) opłata wynosi tyle, ile za 100 mb. W przypadku relacji, których długość przekracza 100 mb, opłata naliczana jest z dokładnością do 1 mb.

Wszystkie ceny podane w Cenniku są cenami netto.

Załącznik nr 4 do Załącznika Warunki Ramowe – „Wzór umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia Usług (Umowa SLA)”

UMOWA

o gwarantowanym poziomie świadczenia Usług (Umowa SLA)

zawarta w dniu pomiędzy:

..... z siedzibą i adresem ul....., –
jednostką samorządu terytorialnego, NIP:, REGON:,
reprezentowaną przez:

..... –.....

zwaną dalej „OI” lub

„Stroną”,

a

.... z siedzibą i adresemwpisaną do rejestru przedsiębiorców
prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla,Wydział Gospodarczy Krajowego
Rejestru Sądowego pod numerem, NIP:, REGON:
reprezentowaną przez:

.....-.....

.....-.....

zwaną dalej „OK” lub „Stroną”;

łącznie zwane dalej: „Stronami”.

Definicje

Awaria – stan techniczny Infrastruktury OI, powodujący brak dostępności Usługi lub pogorszenie parametrów jakościowych Usługi, uniemożliwiający korzystanie z niej przez OK.

Czas Reakcji na Awarię (CRA) – czas liczony od momentu potwierdzenia drogą elektroniczną zgłoszenia Awarii, przez Stronę odpowiedzialną za usunięcie Awarii do momentu podjęcia działań mających na celu jej usunięcie i przywrócenie pełnej funkcjonalności Usługi.

Czas Usunięcia Awarii (CUA) – czas liczony od momentu potwierdzenia drogą elektroniczną zgłoszenia Awarii przez Stronę odpowiedzialną za usunięcie Awarii do momentu potwierdzenia drogą pisemną lub elektroniczną, potwierdzenia usunięcia Awarii. Usunięcie Awarii oznacza stan, w którym przywrócone zostają poprawne parametry techniczne i jakościowe świadczonej Usługi. Czas Usunięcia Awarii jest czasem netto tzn. nie uwzględnia czasu dokonywania przez OK czynności niezbędnych do usunięcia Awarii (np. czas dojazdu służb technicznych OK).

Dzień Roboczy (DR) – każdy dzień tygodnia, z wyjątkiem sobót i niedziel oraz innych dni ustawowo wolnych od pracy obowiązujących na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

Poziom SLA (ang. Service Level Agreement) – poziom utrzymania Usługi opisany gwarantowanymi przez OI minimalnymi parametrami jakościowymi takimi jak: Czas Usunięcia Awarii, Roczna Dostępność Usługi.

Prace planowe – prace wykonywane przez OI, związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na jej dostępność.

Roczna dostępność Usługi (RDU) / ASA (ang. Annual Service Availability) – parametr liczony w skali roku (12 kolejnych miesięcy), który prezentuje sumaryczną liczbę godzin w danym roku, kiedy dana Usługa była dostępna, tzn. nie znajdowała się w stanie Awarii.

Roczna Niedostępność Usługi – parametr liczony w skali roku (12 kolejnych miesięcy), który prezentuje sumaryczną liczbę godzin w danym roku, kiedy dana Usługa jest niedostępna dla OK z powodu Awarii.

Siła wyższa – nieprzewidziane wydarzenia zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, które wystąpią niezależnie od woli Stron a którym Strona nie mogła zapobiec przy zachowaniu należytej staranności, udaremniające całkowicie lub częściowo wypełnienie zobowiązań umownych, a w szczególności wojna, katastrofy naturalne.

Decyzja – decyzja Prezesa UKE rozstrzygająca między Stronami spór w sprawie DR.WPS.6080.1.2022.

Urządzenie – aktywne urządzenie telekomunikacyjne wykorzystywane przez OI do realizacji Usługi.

Usługa – Dzierżawa Kanalizacji Kablowej świadczona przez OI na rzecz OK.

§ 1

Zakres SLA

Niniejsza umowa określa zasady gwarantowania przez OI wartości parametrów dla Usług świadczonych w oparciu o Decyzję.

§ 2

Parametry SLA

1. OI oferuje SLA w klasie Standard, Premium, TOP różniącymi się parametrami jakościowymi.
2. OK dokona wyboru parametru SLA niezależnie dla każdej Usługi.
3. OI będzie dążył do spełnienia następujących parametrów sieci:

Klasa	Czas reakcji na Awarię (CRA)	Czas Usunięcia Awarii (CUA)	Roczna Dostępność Usługi
Standard	180 min	24 godzin	99,2%
Premium	120 min	12 godzin	99,6%
TOP	60 min	8 godzin	99,9%

4. Parametr RDU obliczany jest na podstawie poniższego wzoru:

$$RDU (\%) = \left(1 - \frac{\text{Sumaryczna czas Rocznej Niedostępności Usługi}}{\text{Całkowita liczba godzin w roku}} \right) \times 100$$

5. Kara umowna za niedotrzymanie parametrów jakościowych określona została w § 11 Załącznika nr 1 do Decyzji - Warunki Ramowe.

§ 3

Obsługa Awarii

1. Zgłoszenie Awarii może nastąpić telefonicznie na numer wskazany zgodnie z Załącznikiem do Decyzji - Dane adresowe, a następnie potwierdzone drogą elektroniczną.
2. W celu zarejestrowania przez OI Awarii, OK ma obowiązek podać poniższe Informacje:
 - a. Informacje pozwalające jednoznacznie zidentyfikować Usługę oraz zgłaszającego, w tym:
 - i. nazwę i numer OK,
 - ii. numer ewidencyjny zamówienia,
 - iii. nazwisko osoby zgłaszającej Awarię,
 - b. czas wystąpienia Awarii,
 - c. krótki opis Awarii,
 - d. nazwisko i telefon osoby, z którą należy kontaktować się w sprawie Awarii w przypadku gdy jest to inna osoba niż osoba kontaktowa określona w Decyzji.
3. Potwierdzenie przez OI rozpoczęcia usuwania Awarii zostanie potwierdzone telefonicznie przez OI w czasie określonym jako CRA.

4. Potwierdzenie przez OI usunięcia Awarii nastąpi telefonicznie, faksem lub za pomocą poczty e-mail. Informacja zawiera numer identyfikujący Awarię i godzinę jej usunięcia. OI sprawdza również, czy OK potwierdza poprawne działanie Usługi.

§ 4

Wyłączenia

SLA nie ma zastosowania w przypadku niedotrzymania parametrów niezawodnościowych i jakościowych Usługi spowodowanych łącznie lub rozdzielnie zajściem poniższych przyczyn:

- a. z winy OK lub jego kontrahentów,
- b. Prac planowanych wykonywanych w godzinach 22:00 - 06:00, nie częściej niż 1 (jeden) raz w miesiącu, o ile Strony nie ustalą inaczej,
- c. Siły wyższej,
- d. błędnego zgłoszenia Awarii przez OK,
- e. opóźnień w usunięciu Awarii wynikłych z faktu, iż OK nie udostępnił OI lub jej podwykonawcom pomieszczeń własnych lub należących do osób trzecich,
- f. braku zasilania Urządzenia CPE, za które winy nie ponosi OI,
- g. braku dostępu do Urządzenia CPE, chyba że wina w zakresie dostępu leży po stronie OI,
- h. innych opóźnień OK,
- i. czasu testów dokonanych na wniosek OK pomimo nie wykrycia Awarii lub braku formalnego zgłoszenia Awarii.

§ 5

Postanowienia końcowe

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

OI

OK

.....
(data i podpis)

.....
(data i podpis)