

WZÓR UMOWY Nr DSI/.../.../2023

Zawarta w Białymstoku, w dniu r.

pomiędzy:

WOJEWÓDZTWEM PODLASKIM z siedzibą w Białymstoku (kod pocztowy 15-097) przy ulicy
M. Curie - Skłodowskiej 14,
NIP 542-25-42-016, Regon 050667685, w imieniu którego działa Zarząd Województwa Podlaskiego,
reprezentowany przez:

.....

.....

zwanym dalej **Abonentem**

a

.....

zwaną dalej **Operatorem**

O następującej treści:

§ 1.

1. Na mocy niniejszej Umowy **Operator** zobowiązuje się świadczyć na rzecz **Abonenta** usługi telekomunikacyjne obejmujące dostęp do Internetu w okresie od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r., zgodnie z Załącznikiem nr 1 do umowy.

2. Usługa Dostępu do Internetu świadczona będzie w Węźle Szkieletowym SSPW w Białymstoku - kontener telekomunikacyjny SSPW przy Poleskiej 89, oraz w Węźle Szkieletowym SSPW w Łomży przy ul. Zjazd 21 lub wariantowo w Węźle Szkieletowym SSPW w Białymstoku - kontener telekomunikacyjny SSPW przy Poleskiej 89 oraz w Węźle Szkieletowym SSPW w Suwałkach przy ul. Waryńskiego 24.

§ 2.

1. **Operator** zapewni **Abonentowi** realizację usług wymienionych w § 1 poprzez swoją sieć IP/MPLS.

2. **Operator** udostępni **Abonentowi** porty dostępowe typu Ethernet począwszy od dnia uruchomienia Usługi.

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

3. **Operator** zobowiązuje się wykonać instalację telekomunikacyjną do dnia **29 grudnia 2023 r. do godz.12.00**. Od tej daty do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi **Abonent** otrzyma możliwość testowania wykonanego łącza. **Operator** na ten czas zapewni Usługę Dostępu do Internetu będącą przedmiotem Umowy. Jeżeli testy wykażą niezgodność z wymogami zapytania ofertowego i niniejszej Umowy, **Abonent** będzie miał prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Pozytywny wynik testów będzie skutkował podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego.

4. Uruchomienie Usług Dostępu do Internetu nastąpi nie później niż dnia **31 grudnia 2023 r. do godz. 12.00**. Niniejsza data jest wcześniejsza, niż data obowiązywania umowy z § 3 ust.1, jednakże w celu zapewnienia ciągłości pracy usług **Abonenta** i konieczność rozpropagowania nowej konfiguracji przez urządzenia musi być wykonane najpóźniej dnia 31 grudnia. Płatności abonamentowe będą jednak naliczane od daty obowiązywania umowy z § 3 ust.1.

5. **Abonent** zapewni **Operatorowi** w oparciu o zawartą umowę ramową SSPW wraz z niezbędnymi umowami szczegółowymi:

- 1) dostęp do węzłów SSPW, w których będzie wykonywana instalacja,
- 2) udostępnienie niezbędnej do wykonania instalacji energii elektrycznej,
- 3) odpłatne (wg. cennika SSPW WP) udostępnienie przestrzeni na kolokację urządzeń w dwóch wybranych przez **Operatora** punktach dostarczenia usługi, niezbędnych do świadczenia przez **Operatora** usług dla **Abonenta**,
- 4) odpłatne (wg. cennika SSPW WP) udostępnienie zasilania w energię elektryczną i skorzystania z instalacji uziemiającej obiektu do zainstalowanych w przestrzeni kolokacyjnej urządzeń **Operatora** służących świadczeniu niniejszej usługi **Abonentowi**,
- 5) udostępnienie kanalizacji teletechnicznej od studni „0” przed obiektami do których będzie zestawiane łącze optyczne na potrzeby niniejszej umowy do Węzłów Dostępowych należących do **Abonenta** niezbędnych do uruchomienia zamówionych przez **Abonenta** usług.

6. Urządzenia zamontowane przez **Operatora** w punktach dostarczenia usługi **Abonentowi** stanowią własność **Operatora** jako element sieci telekomunikacyjnej **Operatora** i zostaną wymienione w protokole zdawczo-odbiorczym. **Abonent** jest obowiązany do pieczy nad urządzeniami operatora stosownie do przepisów kodeksu cywilnego o przechowaniu.

7. Dane teleadresowe przedstawicieli stron upoważnionych do kontaktów w sprawach związanych z realizacją Umowy zawiera Załącznik nr 2.

§ 3.

1. Wynagrodzenie **Operatora** z tytułu realizacji Usługi Dostęp do Internetu obejmuje miesięczne opłaty abonamentowe w wysokości: zł brutto (słownie:)

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

2. Łączny koszt umowy wynosi: brutto (słownie)
3. Opłaty abonamentowe określone w ust. 2 mogą ulegać zmianie w okresie obowiązywania umowy w zależności od gwarantowanej szybkości łącza.
4. Opłaty abonamentowe będą płatne na podstawie faktur wystawianych przez **Operatora** do 7 dnia miesiąca kalendarzowego, następującego po okresie rozliczeniowym, którego dotyczą. Termin płatności faktur **Operatora** wynosi 21 dni od daty doręczenia poprawnie wystawionej faktury przez **Operatora** na rachunek bankowy nr
5. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

§ 4.

1. Abonent wymaga świadczenia usługi nieprzerwanego dostępu do Internetu lub z zapewnieniem określonego minimalnego poziomu jakości świadczonej usługi SLA na poziomie 99,95 % czasu dostępności Internetu w skali danego miesiąca – co miesięcznie daje maksymalnie łącznie 0,05 % czasu łącznie dopuszczalnej przerwy w dostawie Internetu.
2. **Abonent** jest uprawniony do składania **Operatorowi** zastrzeżeń odnoszących się do jakości świadczonych Usług Dostęp do Internetu przez **Operatora** zgodnie z danymi kontaktowymi zawartymi w Załączniku Nr 2.
3. **Abonent** jest uprawniony do składania **Operatorowi** reklamacji i zastrzeżeń odnoszących się do jakości świadczonej Usługi Dostęp do Internetu, w szczególności wówczas, gdy jakość świadczonej Usługi Dostęp do Internetu ulega obniżeniu lub gdy Usługa Dostęp do Internetu nie jest dostępna. **Operator** obowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie niezwłocznym.
4. W przypadku gdy reklamacja **Abonenta** okaże się zasadna, tj. wówczas gdy **Operator** nie świadczył Usług Dostęp do Internetu lub świadczył Usługę Dostępu do Internetu o nienależytej jakości, **Abonentowi** przysługuje obniżenie opłaty abonamentowej za przekroczony łączny czas przerwy w skali miesiąca, skutkujący zmniejszeniem kwoty płatności za usługę od wartości kolejnego abonamentu, proporcjonalnie do czasu niedostępności usługi.
5. Czas przerwy w dostawie Internetu dotyczy braku dostępu do Internetu poprzez dwa niezależne od siebie łącza - główne i zapasowe jednocześnie. Sytuacja ta określana jest przez **Abonenta** awarią.
6. Czas przerwy w dostępie do Internetu będzie liczony od momentu zgłoszenia awarii do **Operatora**. Zgłoszenia te będą mogły być wysyłane 24h na dobę. W poniższej tabeli przedstawione są poziomy obniżeń abonamentu za przekroczenie kolejnych przedziałów czasowych powyżej dopuszczalnego SLA:

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

Odchylenie od poziomu dostępności Usługi (% odchylenia czasu od SLA)		Poziomy obniżenie abonamentu jako % abonamentu miesięcznego
od	do	
SLA > 0,05 %	0,10 %	5 %
>0,10%	0,15%	10 %
>0,15%	0,20%	25 %
>0,20%	0,30%	50 %
> 0,30%	100%	100 %

Poziom dostępności usługi w danym miesiącu kalendarzowym będzie obliczany wg poniższego wzoru:

$$\text{Poziom dostępności} = \frac{\text{Liczba godzin w danym miesiącu} - \sum(\text{Czas trwania Awarii}_N)}{\text{Liczba godzin w danym miesiącu}}$$

gdzie:

Liczba godzin w danym miesiącu – całkowita liczba godzin zależna od liczby dni w danym miesiącu (np. 30 dni = 720 h)

$\sum(\text{Czas trwania Awarii})$ – suma Czasów trwania poszczególnych Awarii, które miały miejsce w ciągu danego miesiąca. Jest równoznaczny z sumą czasów przerwy w dostępie do Internetu dla Sieci SSPW, a nie z czasami awarii jednego z łącz

§ 5.

1. **Operator** jest uprawniony do czasowego wstrzymania świadczenia Usługi z uwagi na konieczność przeprowadzenia prac serwisowych i konserwacyjnych. O przerwach związanych z koniecznością prowadzenia prac serwisowych **Operator** poinformuje **Abonenta** z tygodniowym wyprzedzeniem.

2. **Operator** będzie powiadamiać **Abonenta** o planowanej rozbudowie, okresowych przeglądach i modernizacji istniejącej infrastruktury, nie później niż na 10 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia prac, jeżeli zdarzenia te będą miały wpływ na prawidłowe świadczenie usług na rzecz **Abonenta**.

3. Informacja o Pracach planowych będzie określać przedmiot prac oraz:

- 1) datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia Prac planowych,
- 2) charakter i krótki opis prac planowanych,
- 3) możliwy wpływ na świadczone Usługi,
- 4) numery kontaktowe do osób przeprowadzających Prace planowane, z którymi należy kontaktować się w razie potrzeby.

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

4. **Operator** przeprowadzając prace planowe 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 w godzinach 2:00-6:00.

5. Prace planowe będą wykonywane w godzinach 2:00 – 06:00. Prowadzenie prac planowych nie może trwać jednorazowo dłużej niż 4 godzin, może odbywać się nie częściej niż jeden raz w miesiącu, przy czym nie częściej niż 6 razy w roku, zaś łączny czas prowadzenia prac planowych nie może przekroczyć 12 godzin.

6. Czas trwania prac planowych nie wlicza się do sumy czasów przerwy w dostępie do Internetu w skali miesiąca, jednak czas trwania prac planowych przekraczający wymogi wskazane w ust. 4 jest wliczany do tej sumy czasów.

7. **Operator** będzie informował **Abonenta** o pracach planowych i awariach na adres poczty elektronicznej sspw@podlaskie.eu .

§ 6.

1. Umowa nie może być rozwiązana przez **Abonenta** przed upływem określonego w § 1 terminu z zastrzeżeniem prawa **Abonenta** do rozwiązania Umowy w przypadku rażącego naruszenia zapisów umowy przez **Operatora**.

2. Rozwiązanie umowy przez **Abonenta** przed upływem minimalnego okresu obowiązywania Umowy z przyczyn leżących po stronie **Operatora** lub rozwiązanie w tym czasie umowy przez **Operatora** z przyczyn leżących po stronie **Abonenta**, spowoduje obowiązek zapłacenia przez **Operatora** na rzecz **Abonenta** oraz odpowiednio przez **Abonenta** na rzecz **Operatora** kary umownej w wysokości stanowiącej iloczyn 15% wartości miesięcznej opłaty abonamentowej wskazanej w § 3 ust. 1 i liczby pełnych miesięcy w okresie od dnia rozwiązania umowy do upływu okresu obowiązywania umowy.

3. Z zastrzeżeniem ust. 1 i 2 każda ze stron może rozwiązać niniejszą Umowę na koniec najbliższego pełnego okresu rozliczeniowego za porozumieniem stron._

4. Umowa może być rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez każdą ze stron, nadto **Operator** może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:

- 1) opóźniania się **Abonenta** z zapłatą należnych **Operatorowi** należności o dłużej niż 14 dni od dnia doręczenia faktury VAT,
- 2) niewypłacalności **Abonenta**,
- 3) wykorzystania Usług w celu wykonania działalności prawem zabronionej,

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

- 4) uniemożliwienia **Operatorowi** dostępu do urządzeń **Operatora** zainstalowanych w lokalizacji **Abonenta** lub ich zniszczenia przez **Abonenta**,
- 5) Utraty przez **Abonenta** tytułu do lokalu stanowiącego lokalizację wskazaną w § 1.

5. **Abonent** może w każdym czasie rozwiązać umowę respektując termin wypowiedzenia w przypadku istotnego naruszenia przez **Operatora** warunków niniejszej umowy, o ile **Operator**, po pisemnym wezwaniu go do tego przez **Abonenta**, nie zaprzestanie naruszeń w terminie 3 dni od wezwania. Oświadczenie musi zawierać uzasadnienie, to jest wskazanie naruszeń przez **Operatora** warunków umowy, które były powodem rozwiązania umowy.

6. Adresami stron do doręczeń są adresy wskazane w nagłówku niniejszej Umowy.

§ 7.

1. **Operator** jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych przekazanych przez **Abonenta** w następującym zakresie:

- 1) nazwa (firmy) Abonenta,
- 2) forma prawna,
- 3) siedziba Abonenta,
- 4) adres (adres do korespondencji),
- 5) numer NIP, REGON,
- 6) numer telefonu i adresu poczty elektronicznej.

2. **Operator** może przetwarzać powyższe dane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu jedynie w celu windykacji roszczeń wobec **Abonenta** oraz realizacji obowiązków nałożonych przepisami prawa.

§ 8.

Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 9.

W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r Prawo Telekomunikacyjne.

§ 10.

Ewentualne spory mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy strony będą rozstrzygały w drodze negocjacji, zaś w razie braku osiągnięcia porozumienia spory będą rozstrzygane przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Abonenta.

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

§ 11.

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla każdej ze stron.

Operator

Abonent

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

ZAŁĄCZNIK Nr 1

Przedmiotem Zapytania ofertowego jest świadczenie od dnia **1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r.** usługi polegającej na wykonaniu umowy dostępu do Internetu dla Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podlaskiego w Białymstoku na potrzeby „Sieci Szerokopasmowej Polski Wschodniej – województwo podlaskie” jak też i jej klientów. Warunki techniczne jakie muszą być spełnione w niniejszej części zapytania ofertowego przedstawiają się następująco:

1. W ramach tego zadania Wykonawca zapewni wpięcie do sieci Internet systemu autonomicznego AS209522 (SSPW-WP-Podlaskie) Zamawiającego wraz z pulą adresów publicznych IPv4 152.89.52.0/22 i pulą IPv6 2a09:2d40::/29.
2. Wykonawca udostępni niezbędną pulę adresowaną IPv4 na potrzeby zbudowania punktu styku między Wykonawcą, a Zamawiającym.
3. Wykonawca zapewni Gwarantowaną szybkość łącza: download - minimum 1000 Mbit/s, upload - minimum 1000 Mbit/s – jeżeli w trakcie trwania umowy wystąpi potrzeba zwiększenia lub zmniejszenia prędkości dostępu do Internetu to Zamawiający będzie mógł aneksem do umowy je zwiększyć lub zmniejszać o wielokrotność 1/10 (100 Mbit/s), w wyniku czego miesięczny abonament odpowiednio wzrośnie lub zmaleje również o wielokrotność 1/10 wartości pierwotnej opłaty miesięcznej wskazanej w zawartej umowie.
4. Technologia dostarczenia usługi: dwa niezależne połączenia optyczne w technologii Ethernet o prędkości portu 10GE zakończone na 2 różnych Routerach brzegowych Zamawiającego. Jedno łącze optyczne należy zakończyć w węźle szkieletowych SSPW w Białymstoku w kontenerze telekomunikacyjnym CZS Białystok przy ul. Poleskiej 89. Drugie łącze należy zakończyć w jednym z poniższych urządzeń brzegowych Zamawiającego tj.: w Łomży w serwerowni SSPW w pomieszczeniu WORD Łomża ul. Zjazd 21 lub w Suwałkach w serwerowni SSPW w pomieszczeniu WORD Suwałki ul. Ludwika Waryńskiego 34.
5. Zamawiający wymaga stałego miesięcznego abonamentu, który będzie fakturowany oddzielnie za powyższą zadanie.
6. Zamawiający wymaga zestawienia łącza do sieci Internetem z routingiem BGP. Wymaga się by każdy z Routerów brzegowych Zamawiającego miał zestawioną sesję BGP do dwóch routerów BGP Wykonawcy. Zamawiający dysponuje w swoich urządzeniach brzegowych Juniper MX960 wkładkami 2J SFP+ 10G o zasięgu 10km.
7. W ramach oferty Wykonawca zapewni dostęp do usługi DNS z puli IP Zamawiającego. Wykonawca będzie zarządzał usługą DNS i wykonywał na bieżąco blokowanie domen wymienionych na stronie <https://hazard.mf.gov.pl>.

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

8. Zamawiający wymaga by wszelkie prace konfiguracyjne i instalacyjne były zakończone nie później niż do 21 grudnia br. tak by ciągłość obecnie świadczonych usług przez Zamawiającego nie była zakłócona a zmiana dostawcy usług odbyło się bez wpływu na klientów Zamawiającego.

Wszelkie koszty związane z instalacją kabli, łączeniem (krosowaniem) pomiędzy urządzeniami, koniecznością zakupu i zainstalowania innych dedykowanych do urządzeń Zamawiającego wkładek optycznych SFP+ 10G (z diagnostyką optyczną) od tych wskazanych w pkt. 6, spawaniem, zakupem innych niezbędnych materiałów instalacyjnych, sporządzeniem dokumentacji powykonawczej itp. związanych z realizacją poniższego zadania pozostają po stronie Wykonawcy.

Jak wspomniano wyżej, w ramach świadczonej usługi wymagana jest redundancja połączenia z Internetem w postaci dwóch niezależnych połączeń światłowodowych do routerów brzegowych Zamawiającego wskazanych w pkt.4. Połączenie z Internetem miałyby działać na zasadzie dwóch niezależnych sesji BGP z każdego routera brzegowego Zamawiającego, gdzie doprowadzone zostaną połączenia optyczne przez Wykonawcę. Gdy awarii ulegnie jedno łącze optyczne lub niedostępny będzie jeden z routerów BGP to połączenie z Internetem będzie realizowane po przełączeniu przez routing BGP na drugie łącze lub drugi router BGP z zachowaniem pełnej dostępności do Internet. Łącza optyczne i sesje BGP zostaną zakończone u Zamawiającego na routerach brzegowych Juniper MX960.

Dodatkowo w kwocie oferty należy uwzględnić cenę asysty technicznej przy konfiguracji, rekonfiguracji i wdrożeniu usługi na dwóch Routerach brzegowych Juniper MX960 Zamawiającego.

Z uwagi na fakt, że Zamawiający jest dostawcą usług hurtowych wymagana jest wysoka niezawodność rozwiązania z wymaganym minimalnym wskaźnikiem jakości świadczonej usługi SLA na poziomie 99,95% w skali miesiąca. Oznacza to, że sumaryczna miesięczna niedostępność usługi może wynosić maksymalnie 0,05% czasu. W przeliczeniu na czas daje to łączny czas przerwy wynoszący 21 minut i 36 sekund w miesiącu (przyjęto średniomiesięcznie 30 dni łącznie -720 godzin). Dla miesiąca z inną ilością dni przeliczenie będzie proporcjonalne. Przekroczenie łącznego dopuszczalnego czasu przerwy będzie skutkowało obniżeniem poziomu abonamentu za kolejny okres rozliczeniowy. Czas przerwy w dostawie Internetu dotyczy braku dostępu do Internetu poprzez dwa łącza optyczne jednocześnie (to określamy awarią), a nie tylko poprzez jedno z nich – czyli dotyczy to przerwy w funkcjonowaniu Internetu do Zamawiającego, a nie w funkcjonowaniu redundancji. Czas przerwy w dostępie do Internetu będzie liczony od momentu Zgłoszenia awarii do Wykonawcy. Zgłoszenia te będą wysyłane i powinny być odbierane w trybie 24h na dobę.

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

W poniższej tabeli przedstawione są poziomy obniżen abonamentu za przekroczenie kolejnych przedziałów czasowych powyżej dopuszczalnego SLA:

Odchylenie od poziomu dostępności Usługi (% odchylenia czasu od SLA)		Poziomy obniżen abonamentu jako % abonamentu miesięcznego
od	do	
>0,05 %	0,10 %	5%
>0,10%	0,15%	10%
>0,15%	0,20%	25%
>0,20%	0,30%	50%
> 0,30%	100%	100%

Poziom dostępności usługi w danym miesiącu kalendarzowym będzie obliczany wg poniższego wzoru:

$$\text{Liczba godzin w danym miesiącu} - \sum(\text{Czas trwania Awarii}_N)$$

$$\text{Poziom dostępności} = \frac{\text{Liczba godzin w danym miesiącu} - \sum(\text{Czas trwania Awarii}_N)}{\text{Liczba godzin w danym miesiącu}}$$

Liczba godzin w danym miesiącu

gdzie:

Liczba godzin w danym miesiącu – całkowita liczba godzin zależna od liczby dni w danym miesiącu (np. 30 dni = 720 h)

$\sum(\text{Czas trwania Awarii})$ – suma Czasów trwania poszczególnych Awarii, które miały miejsce w ciągu danego miesiąca. Jest równoznaczny z sumą czasów przerwy w dostępie do Internetu dla urzędu, a nie z czasami awarii jednego z łącz

Na wskaźnik SLA nie wpływają przerwy w świadczeniu usług z uwagi na prace planowe ze strony Wykonawcy. Zagadnienia z pracami planowymi muszą wyglądać następująco:

1. Wykonawca będzie powiadamiać Zamawiającego o planowanej rozbudowie, okresowych przeglądach i modernizacji istniejącej infrastruktury, nie później niż na 10 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia prac, jeżeli zdarzenia te będą miały wpływ na prawidłowe świadczenie usług na rzecz Zamawiającego.

2. Informacja o Pracach planowych będzie określać przedmiot prac oraz:

- datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia Prac planowych,
- charakter i krótki opis prac planowanych,
- możliwy wpływ na świadczone Usługi,

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

- numery kontaktowe do osób przeprowadzających Prace planowane, z którymi należy kontaktować się w razie potrzeby.

3. Wykonawca przeprowadzając prace planowe 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 w godzinach 2:00-6:00.

4. Prace planowe będą wykonywane w godzinach 2:00 – 06:00. Prowadzenie prac planowych nie może trwać jednorazowo dłużej niż 4 godzin. Dopuszcza się przeprowadzanie takich prac nie częściej niż jeden raz w miesiącu, przy czym nie częściej niż 6 razy w roku, zaś łączny czas prowadzenia prac planowych nie może przekroczyć 12 godzin.

5. Czas trwania prac planowych nie wlicza się do sumy czasów przerwy w dostępie do Internetu w skali miesiąca, jednak czas trwania prac planowych przekraczający wymogi wskazane w pkt. 4 opisu SLA jest wliczany do sumy tych czasów.

Załącznik nr 4 Wzór umowy – Część 2

ZAŁĄCZNIK Nr 2

Kluczowe kontakty Operatora

Administrator

Imię i Nazwisko
Telefon / Fax
E-mail

Biuro Obsługi Użytkownika

Imię i Nazwisko
Telefon Telefon
E-mail

Dział Techniczny

Imię i Nazwisko
Telefon / Fax
E-mail

Kluczowe kontakty Abonenta

Departament Społeczeństwa Informacyjnego

Imię i Nazwisko **GRZEGORZ STELMASZEK**
Telefon / Fax **0 85 66 54 500/ 0 85 66 54 531**
E-mail **grzegorz.stelmaszek@podlaskie.eu**

Referat Wojewódzkiej Sieci Szerokopasmowej

Imię i Nazwisko **Robert Tymiński**
Telefon / Fax **0 85 66 54 176/ 0 85 66 54 531**
E-mail **robert.tyminski@podlaskie.eu**

Centrum nadzoru sieci SSPW

Telefon **0 85 66 54 606**
E-mail **sspw@podlaskie.eu**