

## KARY UMOWNE I BONIFIKATY

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty Zamawiającemu kary umownej:
  - 1) w przypadku zwłoki w realizacji przedmiotu umowy w zakresie prac związanych z uruchomieniem usługi bez ochrony DDoS, w stosunku do terminu określonego w § 2 ust. 1 pkt 1 niniejszej umowy w wysokości 2% całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1 pkt 1) umowy, liczonego za każdy dzień zwłoki,
  - 2) w przypadku zwłoki w realizacji przedmiotu umowy w zakresie prac związanych z konfiguracją usługi ochrony DDoS, w stosunku do terminu określonego w § 2 ust. 1 pkt 2 niniejszej umowy w wysokości 2% całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1 pkt 1) umowy, liczonego za każdy dzień zwłoki,
  - 3) w przypadku zwłoki w realizacji przedmiotu umowy w zakresie rozpoczęcia świadczenia usługi, w stosunku do terminu określonego w § 2 ust. 1 pkt 3 niniejszej umowy – w wysokości 2% całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1 pkt 1) umowy, liczonego za każdy dzień zwłoki,
  - 4) w przypadku niewywiązania z zapisów procedury dotyczącej postępowania podczas wystąpienia ataku DDoS w wysokości **100 PLN** za każdą godzinę zwłoki w realizacji postanowień procedury,
  - 5) w przypadku niewywiązania się z ochrony łącza i wystąpienia ataku DDoS, nie przekraczającego przepustowości **[Zgodnie z ofertą Wykonawcy]** Gbps, o czasie dłuższym niż 1 godz. w wysokości **1000 PLN** za każdą następną godzinę trwania ataku.
  - 6) z tytułu niedotrzymania Gwarantowanej dostępności usługi (GDU), w wysokości ustalonej w oparciu o poniższy wzór:

$$GDU = [CZA - CZMAX] * BR,$$

gdzie:

*GDU – kara za niedotrzymanie Gwarantowanej dostępności Usługi,*

*CZMAX – maksymalna liczba godzin awarii lub usterek dopuszczalna dla danego Poziomu Usługi w czasie trwania umowy [h], tj. 99,9 proc., (co oznacza, że maksymalny łączny czas wszystkich awarii lub usterek w czasie trwania rocznej umowy nie może przekroczyć 8 godzin 46 minut (8,76 godziny),*

*BR – kara określona jako 1% całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1 pkt 1) umowy,*

*CZA – suma czasów trwania wszystkich awarii lub usterek w okresie trwania umowy [h], Wynik działania [CZA – CZMAX] zaokrągla się wzwyż do pełnej godziny. Karę nalicza się, gdy wyliczenia w oparciu o powyższy wzór dają liczbę dodatnią. Okresem rozliczeniowym dla ustalania wysokości kar z tytułu niedotrzymania Gwarantowanej dostępności Usługi jest czas trwania umowy.*

2. Za niedotrzymanie Gwarantowanego czasu usunięcia awarii lub usterki Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty Zamawiającemu kary umownej w oparciu o poniższy wzór:

$$BA = (CZA - CZG) * BM$$

gdzie:

*BA – Kara umowna za awarię lub usterkę,*

*CZA – Czas usunięcia awarii lub usterki [h], zaokrąglony wzwyż do pełnej godziny,*

*CZG – Gwarantowany czas usunięcia awarii lub usterki: 4 godziny,*

*BM – kara umowna określona jako 2% miesięcznej opłaty abonamentowej.*

- 1) Karę umowną przyznaje się, gdy wyliczenia w oparciu o powyższy wzór dają liczbę dodatnią.
  - 2) Każda awaria lub usterka w danym miesiącu rozliczeniowym jest traktowana indywidualnie.
  - 3) Wysokość udzielanych kar umownych z tytułu Gwarantowanego czasu usunięcia awarii lub usterek nie może przekroczyć miesięcznej opłaty abonamentowej, której dotyczyła awaria lub usterka, należnej w danym okresie rozliczeniowym.
  - 4) Kara umowna z tytułu przekroczenia Gwarantowanego czasu usunięcia awarii lub usterki jest rozliczana w miesiącu następującym po miesiącu, w którym nastąpiło usunięcie awarii lub usterki, przy czym rozliczenie kary umownej dokonuje się poprzez pomniejszenie należności z tytułu miesięcznej opłaty abonamentowej, której dotyczyła awaria lub usterka.
  - 5) Okresem rozliczeniowym dla ustalania wysokości kary umownej z tytułu Gwarantowanego czasu usunięcia awarii lub usterki jest jeden miesiąc kalendarzowy.
3. Dodatkowo, Strona umowy, która ponosi odpowiedzialność za odstąpienie od umowy przez drugą stronę, zobowiązana jest do zapłaty Stronie odstępującej od umowy, kary umownej w wysokości 50% całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1 pkt 1) umowy.

### **GWARANCJA JAKOŚCI ŚWIADCZONEJ USŁUGI (SLA)**

1. Przez cały okres trwania umowy Wykonawca będzie na własny koszt usuwał wszystkie awarie i usterki uniemożliwiające lub utrudniające poprawną pracę łącza.
2. Awarie oraz usterki będą zgłaszane przez Zamawiającego za pomocą faksu, telefonu lub poczty elektronicznej przekazanej do siedziby Wykonawcy.
3. Akcje serwisowe realizowane będą na miejscu u Zamawiającego w godzinach pracy Urzędu Miejskiego Wrocławia, a w wyjątkowych sytuacjach także poza godzinami pracy.
4. Wykonawca gwarantuje dotarcie na miejsce usterki lub awarii w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od otrzymania zgłoszenia.
5. Gwarancja Jakości Świadczonej Usługi (SLA) realizowana będzie na zasadach określonych poniżej:
  - 1) Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji dostępności usługi dostępu do Internetu na poziomie 99,9%, utrzymania gwarantowanego pasma przez cały okres umowy,
  - 2) Monitorowanie łącza przez 24h/dobę poprzez Centrum Zarządzania Siecią Wykonawcy,
  - 3) Usuwanie awarii i usterek, w czasie do 4 godzin od momentu zgłoszenia lub wykrycia jej przez Wykonawcę,
  - 4) Dostępność służb technicznych 24 h/dobę, 7 dni w tygodniu przez wszystkie dni w roku,
  - 5) całodobowa gotowość administratorów do podjęcia przeciwdziałań w 15 minut od wykrycia ataku DDoS przez Zamawiającego;
  - 6) system ochrony przed atakami DDoS musi być dostępny przez 365/7/24 z czasem reakcji na wykrycie ataku do 2 minut;
  - 7) Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji ochrony przed atakiem DDoS, który nie przekroczy przepustowości **[Zgodnie z ofertą Wykonawcy]** Gbps, a w przypadku nie wywiązania się Wykonawcy z ochrony i wystąpienia ataku DDoS, którego nie można zablokować, po czasie 1 godz. od ataku zostanie naliczona kara za każdą rozpoczętą godzinę ponad gwarantowany czas 1 godziny w kwocie jak określono w pkt 1 ppkt 5) Załącznika nr 4;
  - 8) Wykonawca będzie przestrzegał zapisów procedury dotyczącej postępowania w przypadku wystąpienia ataku DDoS, a w przypadku jej nie dotrzymania naliczona zostanie kara za każdą rozpoczętą godzinę ponad gwarantowany czas 1 godziny w kwocie jak określono w pkt 1 ppkt 4) Załącznika nr 4;
  - 9) Kara umowna za niedotrzymanie uzgodnionego w umowie terminu usunięcia awarii lub usterki naliczana za każdą rozpoczętą godzinę ponad gwarantowany czas usunięcia awarii lub usterki, w kwocie jak określono w pkt 2 Załącznika nr 4 do umowy.
  - 10) Kara umowna za niedotrzymanie określonej w pkt 5 ppkt 1) dostępności usługi w kwocie jak określono w pkt 1 ppkt 6) Załącznika nr 4 do umowy.

- 11) Natychmiastowe informowanie o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostępności usługi osoby wskazanej przez Zamawiającego.