

## **Specyfikacja Przedmiotu Zamówienia:**

### ***Zakup usług dostępu do Internetu i transmisji danych pomiędzy lokalizacjami Sądu Okręgowego w Siedlcach.***

#### **W ramach postępowania Wykonawca (Operator) powinien świadczyć na rzecz Zamawiającego następujące usługi:**

1. Uruchomienie i utrzymanie synchronicznego łącza internetowego o przepustowości 20/20 Mbps w lokalizacji głównej Sądu Okręgowego w Siedlcach przy ul. Sądowej 2. Wykonawca wykona własnymi siłami i na własny koszt instalację węzła światłowodowego sieci w budynku przy ulicy Sądowej 2 oraz bezpośrednie połączenie węzła z głównym punktem dystrybucyjnym zlokalizowanym w serwerowni Zamawiającego w standardzie Gigabit Ethernet.
2. Umożliwienie Zamawiającemu połączenia jego trzech lokalnych sieci, zlokalizowanych w budynkach przy ulicach: Sądowej 2, 11 Listopada 4 i Kazimierzowskiej 31. Wykonawca zrealizuje połączenie tych sieci w jedną za pomocą protokołu TCP IP. Połączenie z lokalizacją przy ul. 11 Listopada 4, Wykonawca zrealizuje komunikacją światłowodową w ramach własnej sieci światłowodowej gwarantując minimalną prędkość połączenia na poziomie 100/100 Mbps do siedziby głównej Zamawiającego przy ul. Sądowej 2. Komunikacja w przypadku lokalizacji przy ulicy Kazimierzowskiej 31 będzie możliwa łączeniami kombinowanymi tj. za pomocą szkieletu sieci światłowodowej Wykonawcy i wykonanych przez niego dedykowanych, bezpiecznych (szyfrowanych) połączeń bezprzewodowych w oparciu o radiowe stacje abonenckie - RSA. Gwarantowana prędkość w przypadku połączeń kombinowanych nie powinna być niższa niż 20/20 Mbps.
3. Wykonawca po wejściu swoją infrastrukturą do budynku Zamawiającego, wykona w lokalizacjach przy ulicach 11 Listopada 4 i Kazimierzowskiej 31 połączenia kablowe w standardzie Fast Ethernet z każdym lokalnym, głównym punktem dystrybucyjnym LAN.
4. Udostępnienie Zamawiającemu do wyłącznej dyspozycji 30 adresów zewnętrznych TCP IP.

#### Warunki świadczenia usług

1. Zamontowane u Zamawiającego radiowe punkty dostępu w ramach połączeń kombinowanych (RSA), stanowią integralną część systemu sieci Wykonawcy. Są one własnością Wykonawcy i będą zwrócone Wykonawcy z chwilą rozwiązania umowy abonenckiej.
2. Wszelkie planowe prace konserwacyjne, łącznie z serwisowaniem urządzeń będą prowadzone przez Wykonawcę po godzinie 16:00 lub w dni wolne od pracy. Prace będą obowiązkowo przeprowadzane za wiedzą i w porozumieniu z Zamawiającym. Powiadomienie Zamawiającego powinno nastąpić nie później niż na dzień przed planowanym podjęciem prac przez Wykonawcę w sposób opisany w pkt. 5.
3. W przypadku nagłych, nieprzewidzianych awarii Wykonawca użyje wszelkich sił i środków w celu przywrócenia prawidłowej komunikacji.
4. Informacje o awariach będą zgłaszane przez pracowników służb informatycznych Zamawiającego lub przez osobę wyznaczoną do kontaktów, telefonicznie pod numer infolinii Wykonawcy.
5. O planowanych czynnościach w ramach przeprowadzanych konserwacji oraz usuwania zaistniałych awarii Zamawiający powinien być powiadomiony przez Wykonawcę niezwłocznie na adres e-mail kontaktowy lub telefonicznie. Informacja powinna zawierać przewidywany termin przywrócenia prawidłowej komunikacji.
6. Wykonawca odpowiada za poprawne funkcjonowanie i bezpieczeństwo systemu oraz urządzeń zastosowanych do realizacji usług.
7. Usuwanie powstałych awarii oraz prace konserwacyjne i serwisowanie urządzeń wykonywane będzie w ramach abonamentu i Wykonawca nie będzie pobierał od Zamawiającego dodatkowych opłat.
8. Wykonawca podczas wykonywania usług łącznie z serwisowaniem i konserwacją sieci i urządzeń obowiązany jest do przestrzegania przepisów bhp i p.poż.
9. Opłaty abonamentowe za usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego nie podlega żadnej waloryzacji oraz zmianom cenowym w okresie trwania umowy.
10. Sposób świadczenia obsługi serwisowej, dane o jakości Usług oraz wysokość kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi określa Regulamin Warunków Świadczenia Usługi (SLA).
11. Okres świadczenia usługi – 24 miesiące.
12. Okres od podpisania umowy do rozpoczęcia świadczenia usług przez Wykonawcę – 60 dni.

#### Warunki rozwiązania umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę lub od umowy odstąpić z powodu rażącego niedotrzymywania przez drugą stronę istotnych warunków umowy oraz w przypadkach przewidzianych w Kodeksie Cywilnym.
2. Odstąpienie od wykonania umowy lub rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej.
3. Zamawiający może odstąpić od umowy lub rozwiązać umowę w przypadku wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy.
4. W przypadkach opisanych w pkt. 3, Zamawiający może od umowy odstąpić lub zmniejszyć jej zakres, a Wykonawcy przysługiwało będzie jedynie wynagrodzenie za zrealizowaną część umowy.
5. Wykonawca nie może przenosić wierzitelności Zamawiającego wynikających z umowy na rzecz strony trzeciej.
6. Umowa może być rozwiązana przez Wykonawcę w przypadku przedstawionego Zamawiającemu, pisemnie udokumentowanego stwierdzenia działania Zamawiającego na szkodę Wykonawcy w postaci świadomego i nieuzasadnionego powodowania zjawiska przeciążenia usług sieci.

## Regulamin Warunków Świadczenia Usługi (SLA)

### 1. Definicje pojęć

**Awaria** – oznacza:

- zgłoszony przez Abonenta i potwierdzony przez Wykonawcę brak transmisji danych wynikający z fizycznego uszkodzenia interfejsu Abonenta,
- zgłoszoną przez Abonenta i potwierdzoną przez Wykonawcę niedostępność urządzenia Sieci Wykonawcy, w którym znajduje się interfejs udostępniony Abonentowi lub niedostępność Urządzeń Punktów Zakończenia Sieci IP Wykonawcy,
- zgłoszony przez Abonenta i potwierdzony przez Wykonawcę brak możliwości transmisji danych poprzez sieć Wykonawcy,
- stwierdzony przez Wykonawcę i potwierdzony przez Abonenta brak możliwości transmisji danych poprzez sieć Wykonawcy,
- zarejestrowaną przez system monitoringu Sieci Wykonawcy niedostępność urządzenia Sieci Wykonawcy, w którym znajduje się interfejs udostępniony Abonentowi lub niedostępność Urządzeń Punktów Zakończenia Sieci IP Wykonawcy, trwające nieprzerwanie dłużej niż 10 minut.

**Podstawa Rozliczenia SLA** – Opłata abonamentowa za Usługę, której dotyczą Warunki Świadczenia Usługi (SLA) wraz z opłatą za objęcie Usługi postanowieniami Warunków Świadczenia Usługi (SLA) dla danego Okresu Rozliczeniowego. Podstawa Rozliczeń SLA nie obejmuje Opłat za dzierżawę urządzeń i innych opłat dodatkowych.

**Protokół Internetowy** – (IP - Internet Protocol), protokół zdefiniowany w dokumencie RFC791 sformułowanym przez Internet Engineering Task Force.

**Radiowa Stacja Abonencka (RSA)** – zespół urządzeń radiowych Wykonawcy, udostępniany Abonentowi w celu i na okres świadczenia Usługi. Radiowa Stacja Abonencka (RSA) składa się z anteny zewnętrznej (CODU) i urządzenia abonenckiego. Radiowa Stacja Abonencka (RSA) może być również wyposażona w inne elementy umożliwiające świadczenie usług telekomunikacyjnych.

**Sieć IP Wykonawcy** – oznacza część Sieci Wykonawcy złożoną z urządzeń pełniących funkcje routerów pakietów IP.

**Urządzenie Abonenta (CPE)** – oznacza urządzenie Abonenta znajdujące się w lokalizacji Abonenta oraz podłączone bezpośrednio do sieci Wykonawcy łączącej je z Węzłem Wykonawcy.

**Urządzenia Punktów Zakończenia Sieci IP Wykonawcy** – oznaczają routery łączące bezpośrednio Sieć IP Wykonawcy z sieciami IP innych Wykonawców telekomunikacyjnych. Urządzenia Punktów Zakończenia Sieci IP Wykonawcy znajdują się w węzłach: Siedlce, ul. Sokołowska 44

### 2. Parametry

#### Dostępność Usługi

Dostępność Usługi oznacza zdolność do transmisji danych z wykorzystaniem Protokołu Internetowego pomiędzy Urządzeniami Punktów Zakończenia Sieci IP Wykonawcy a Urządzeniem Abonenta (CPE). Dostępność Usługi wyrażana jest w procentach na podstawie łącznej liczby minut zdolności do transmisji danych w danym Okresie Rozliczeniowym. Dostępność Usługi oblicza się za pomocą wzoru:

$$\text{Dostępność Usługi} = (C_{OR} - C_A) / C_{OR} * 100 [\%]$$

gdzie:

$C_{OR}$  – czas Okresu Rozliczeniowego wyrażony w minutach,

$C_A$  – sumaryczny czas trwania Awarii w Okresie Rozliczeniowym wyrażony w minutach.

Przy obliczaniu Dostępności Usługi do sumarycznego czasu trwania Awarii nie wlicza się:

- czasów niedziałania Urządzenia Abonenta (CPE),
- przerw spowodowanych bieżącą obsługą lub błędem obsługi Urządzenia Abonenta (CPE) przez Abonenta,
- czasów braku możliwości dostępu pracowników Wykonawcy do Linii Dostępowej (m.in. Radiowej Stacji Abonenckiej RSA), w szczególności, gdy brak możliwości dostępu wynikał z przepisów prawa oraz przepisów wewnętrznych administratora budowli, w której znajduje się element Linii Dostępowej (np. Radiowa Stacja Abonencka RSA), z wyłączeniem sytuacji, w których Wykonawca ponosi winę za brak dostępu,
- czasów braku zasilania Radiowej Stacji Abonenckiej (RSA), za które Wykonawca nie ponosi winy,
- okresów zawieszenia Zgłoszenia Problemu,
- okresów Prac Planowanych w Sieci Wykonawcy.

#### Średnie Opóźnienie

Średnie Opóźnienie w Sieci Wykonawcy to średni czas (RTT - round-trip time) w jakim pakiet pokonuje drogę pomiędzy urządzeniem znajdującym się w Węźle Wykonawcy, w którym Abonentowi udostępniony jest interfejs a Urządzeniami Punktów Zakończenia Sieci IP Wykonawcy oraz z powrotem. Pomiar jest dokonywany za pomocą 10 pakietów o długości 100 bajtów każdy, wysyłanych łącznie co 5 minut. Średnie Opóźnienie wyrażone jest w milisekundach. Średnie Opóźnienie w Sieci Wykonawcy obliczane jest jako średnia arytmetyczna z pomiarów dokonanych w czasie Dostępności Usługi w danym Okresie Rozliczeniowym.

### Średnie Straty Pakietów

Strata Pakietów oznacza liczbę pakietów utraconych pomiędzy urządzeniem znajdującym się w Węźle Wykonawcy, w którym Abonentowi udostępniony jest interfejs a Urządzeniami Punktów Zakończenia Sieci IP Wykonawcy. Pomiar jest dokonywany za pomocą 10 pakietów o długości 100 bajtów każdy, wysyłanych łącznie co 5 minut. Stratę Pakietów oblicza się za pomocą wzoru:

$$\text{Strata Pakietów} = (1 - (P_o/P_w)) * 100 [\%]$$

gdzie:

$P_o$  - pakiety otrzymane

$P_w$  - pakiety wysłane

Średnie Straty Pakietów wyrażone są w procentach. Procent ten oblicza się jako średnią arytmetyczną z dokonanych pomiarów Strat Pakietów w czasie Dostępności Usługi w danym Okresie Rozliczeniowym.

### 3. Gwarancje parametrów i kary umowne

#### Gwarancja Dostępności Usługi:

**Wykonawca gwarantuje Dostępność Usługi na poziomie 99,00%.**

W przypadku niedotrzymania gwarancji Dostępności Usługi Wykonawca zapłaci Abonentowi karę umowną zgodnie z poniższymi zasadami:

1. Dostępność Usługi poniżej 99,00%, a powyżej lub równa 98,5% - kara umowna wyliczona według wzoru:  
 $(100\% - \text{Dostępność Usługi}) * \text{Podstawa Rozliczenia SLA}$
2. Dostępność Usługi poniżej 98,50%, a powyżej lub równa 98,0% - kara umowna wyliczona według wzoru:  
 $(100\% - \text{Dostępność Usługi}) * 1,5 * \text{Podstawa Rozliczenia SLA}$
3. Dostępność Usługi poniżej 98,0% - kara umowna wyliczona według wzoru:  
 $(100\% - \text{Dostępność Usługi}) * 2 * \text{Podstawa Rozliczenia SLA}$

#### Gwarancja Średniego Opóźnienia:

**Wykonawca gwarantuje, że Średnie Opóźnienie nie wyniesie więcej niż 50 ms.**

Jeżeli gwarancja Średniego Opóźnienia w Sieci IP Wykonawcy w danym Okresie Rozliczeniowym nie zostanie dotrzymana, Wykonawca zapłaci Abonentowi karę umowną równą 2/30 Podstawy Rozliczenia SLA.

#### Gwarancja Średnich Strat Pakietów:

Wykonawca gwarantuje, że Średnie Straty Pakietów w danym Okresie Rozliczeniowym nie wyniosą więcej niż 0,5%.

Jeżeli gwarancja Średnich Strat Pakietów w danym Okresie Rozliczeniowym nie zostanie dotrzymana, Wykonawca zapłaci Abonentowi karę umowną równą 2/30 Podstawy Rozliczenia SLA

#### Gwarancja Czasu Usunięcia Awarii:

**Czas reakcji na Awarię: 2 godziny,**

**Czas usunięcia awarii: niezwłocznie, nie później jednak niż 8 godzin.**

Za każde przekroczenie wielokrotności Czasu Usunięcia Awarii Wykonawca zapłaci Abonentowi karę umowną w wysokości 1/30 Podstawy Rozliczenia SLA. Kara umowna ma zastosowanie do tych Awarii, których usuwanie zakończono w danym Okresie Rozliczeniowym.

Gwarancja Czasu Usunięcia Awarii nie dotyczy Awarii wynikłych z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.

### 4. Postanowienia końcowe

Maksymalna suma kar umownych dotyczących danego Okresu Rozliczeniowego nie może przekroczyć 100% Podstawy Rozliczenia SLA w danym Okresie Rozliczeniowym.

W przypadku wydania przez Wykonawcę nowych postanowień, zmieniających treść Warunków Świadczenia Usługi (SLA), wiążą one Abonenta, jeżeli zostały doręczone Abonentowi, a Abonent nie zgłosił zastrzeżeń w terminie 14 dni od ich doręczenia. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta zastrzeżeń, Strony Umowy mogą prowadzić negocjacje w celu uzgodnienia treści Warunków Świadczenia Usługi (SLA) lub wypowiedzieć Umowę z miesięcznym terminem wypowiedzenia.

W stosunku do Abonenta, który pozostaje w opóźnieniu z zapłatą należności za Usługi świadczone przez Wykonawcę, nie stosuje się postanowień Warunków Świadczenia Usługi (SLA). Okres, na podstawie którego wyliczane są wartości określone w Warunkach Świadczenia Usługi (SLA), rozpoczyna ponownie swój bieg od dnia następującego po dniu uznania rachunku bankowego Wykonawcy zaległymi należnościami.

DYREKTOR  
Sądu Okręgowego w Siedlcach

Jan Sobiech