

Projekt Umowy nr

zawarta w dniu**2020r.** pomiędzy **Gminą Miasto Rzeszów Rynek 1**, NIP: 813-00-08-613, zwaną dalej **„Abonentem”**, reprezentowanym przez

a

.....
.....
.....
reprezentowanym przez:

.....
zwana dalej „Operatorem”,

§1

Przedmiotem umowy jest świadczenie przez Operatora na rzecz Abonenta następujących usług:

- 1) Dostawa łącza Internetowego dla Gminy Miasta Rzeszów,
- 2) Świadczenie w Hotspotach RESMAN usługi bezpłatnego dostępu do internetu dla osób będących w ich zasięgu na warunkach, określonych w opinii Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej nr DRI-6172-4/10(2) z dnia 9 lutego 2011 r.

za opłatę abonamentową w kwocie zł (słownie:złotych) miesięcznie (brutto). Szczegółowe parametry usług zawiera załącznik nr 1 do umowy.

§2

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony do dnia 7 sierpnia 2021 r.
2. Umowa wchodzi w życie z dniem 8 sierpnia 2020 r.

§3

1. Za usługi świadczone w każdym miesiącu kalendarzowym, Operator wystawia fakturę Abonentowi.
2. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłaty wynikającej z faktury w terminie 14 dni od daty jej otrzymania przelewem na konto wskazane w fakturze.
3. Fakturę za przedmiot umowy o którym mowa w §1 ust. 1 należy wystawić na:
Gmina Miasto Rzeszów
ul. Rynek 1
35-064 Rzeszów
NIP 813-00-08-613
Odbiorca faktury - Płatnik –
Urząd Miasta Rzeszowa – Biuro Obsługi Informatycznej i Telekomunikacyjnej,
ul. Króla Kazimierza 9,
35 – 061 Rzeszów

§4

1. Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi jeżeli zamówiona przez Abonenta usługa nie została uruchomiona w terminie zgodnym z Umową.
2. Odszkodowanie zostanie wypłacone w wysokości określonej poniżej, w formie potrącenia z opłaty miesięcznej:

Zwłoka w uruchomieniu usługi (liczba pełnych dni kalendarzowych, które upłynęły od daty uruchomienia usługi przewidzianej w Umowie)	Kwota Odszkodowania: % opłaty miesięcznej
Do 2 dni	-
3 do 5 dni	5
6 do 10 dni	15
10 do 15 dni	50
Powyżej 15 dni	100

3. Gwarantowany Czas Reakcji wynosi 1 godzinę.

4. Gwarantowany Czas Usunięcia Awarii (GCUA) wynosi 6 godzin.

§5

- Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia Dostępności Miesięcznej (DM). Dostępność wyliczona jest procentowo, jako ilość minut w których łącze było dostępne w stosunku do rozpatrywanego okresu dostawy w minutach.
- Odszkodowania zostaną wypłacone w wysokości określonej poniżej, w formie potrącenia z opłaty miesięcznej:

DM	Kwota Odszkodowania: % miesięcznej opłaty abonamentowej
DM >99,9%	-
99,9% >DM ≥ 99,0%	5
90,0% >DM ≥ 95,0%	10
95,0% >DM ≥ 90,0%	50
90,0% > DM	100

§6

- Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia Dostępności Rocznej (DR). Dostępność wyliczona jest procentowo, jako ilość minut w których łącze było dostępne w stosunku do rozpatrywanego okresu dostawy w min.
- Odszkodowania zostaną wypłacone w wysokości określonej poniżej, w formie potrącenia z opłatą abonamentową, poprzez korektę 12 faktury wystawionej poprzez Operatora.

DR	Kwota Odszkodowania: % opłaty abonamentowej
DR > 99,9%	-
99,9% >DR ≥ 99,0%	5
90,0% >DR ≥ 95,0%	10
95,0% >DR ≥ 90,0%	50
90,0% >DR	100

§7

- Operator wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia jakości sieci IP w wysokości 10% miesięcznej opłaty abonamentowej w przypadku gdy w danym miesiącu średnia miesięczna wartość opóźnień pakietów w sieci IP Operatora przekroczy 30ms (w przypadku opóźnień pakietów) lub średnia miesięczna wartość strat pakietów w sieci IP Operatora przekroczy 0,5% (w przypadku strat pakietów).
- Procedura pomiaru jakości sieci IP jest opisana w załączniku nr 2.
- Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu i osobom trzecim w związku z wykonywaniem umowy.
- Wykonawca ponosi odpowiedzialność w przypadku nieprawidłowej realizacji umowy w

zakresie hotspotów z bezpłatnym Internetem dla mieszkańców w tym niezgodności realizacji usługi z zapisami decyzji UKE określonymi w załączniku nr 1 do umowy.

§8

1. Operator wypłaci odszkodowanie opisane w §4, §5, §6 i §8 ust.2 wyłącznie na podstawie pisemnego zgłoszenia (reklamacji) Abonenta.
2. Odszkodowanie za zdarzenie, o którym mowa w § 4 ust 4 będzie naliczane w wysokości 1% opłaty miesięcznej abonamentowej za każdą, rozpoczętą godzinę przerwy, jeżeli przekracza ona wartość GCUA.
3. Łączna wartość odszkodowań oraz wypłat należnych za zdarzenia w danym miesiącu kalendarzowym nie może przekraczać wartości opłaty miesięcznej abonamentowej. Zapłata odszkodowań i wypłat przewidzianych w Umowie oraz w ustawie z dnia 16 lipca 2004 roku - prawo Telekomunikacyjne wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta.
4. Ograniczenie odpowiedzialności o którym mowa w ust 3 nie dotyczy odszkodowań za zdarzenia o których mowa w § 7 ust 3 i 4.

§9

Zamawiający przewiduje zmianę umowy w zakresie dostosowania jej treści do decyzji UKE w przypadku zmiany warunków świadczenia usług przewidzianych w decyzji lub opinii UKE.

§10

Wszystkie załączniki do niniejszej umowy stanowią jej integralną część.

§11

1. Każda zmiana do niniejszej Umowy, pod rygorem nieważności, winna być sporządzona w formie pisemnej.
2. Przewiduje się możliwość dokonania zmiany umowy w przypadku wydania opinii przez Ministra Finansów w zakresie usługi bezpłatnego dostępu do Internetu

§12

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa min. prawa telekomunikacyjnego, kodeksu cywilnego, Prawa zamówień publicznych oraz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych Wykonawcy z zastrzeżeniem, że regulamin ten ma zastosowanie w kwestiach nieuregulowanych w umowie, a w przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami umowy i regulaminu, pierwszeństwo w stosowaniu mają postanowienia umowy.

§13

Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

ABONENT

OPERATOR

Załącznik nr 1 do umowy.

Świadczenie usług Internetowych dla Gminy Miasta Rzeszów :

1) Dostawa łącza internetowego o parametrach nie gorszych niż:

- prędkość 2 Gbit/s full-duplex
- obsługa protokołu BGP v4
- zakończenie łącza podstawowe : 2 x 1 Gbit Ethernet lub 10 Gbit Ethernet- ul. Targowa 1 w pomieszczeniu zamawiającego (11 piętro, pokój 1103a)
- wymagany CIR:
 - 100% prędkości łącza do sieci internetowych zagranicznych – wymagane minimum 3 niezależne punkty styku z zasobami światowego internetu.
 - 100% prędkości łącza do sieci internetowych PL – wymagane punkty styku z minimum 5 największymi operatorami szkieletowymi w Polsce inne niż tzw. IXP (ang. Internet Exchange Point) oraz co najmniej jeden punkty wymiany ruchu IXP na terenie Polski
- łącze musi posiadać aktywną usługę ochrony przed atakami typu DDOS:
 - Poziom czystego ruchu chronionego powinien wynosić 1 Gbit/s.
 - Usługa ochrony musi zapewniać ochronę przeciw atakom DDoS do przepływności 10 Gbit/s.
 - Usługa monitorowania łącza powinna być realizowana w sposób ciągły (24/7/365), z ukierunkowaniem na wykrycie anomalii mogących skutkować wysyceniem łącza
 - Konieczne jest niezwłoczne informowanie oraz raportowanie do Zamawiającego po każdym wykrytym ataku DDoS oraz ścisła współpraca pomiędzy zespołem Zamawiającego a Wykonawcy.
 - W ramach usługi konieczne jest zapewnienie całodobowej gotowości do podjęcia reakcji w 15 minut od wykrycia ataku.
 - Należy dostarczać okresowe (co najmniej raz w miesiącu) raporty na temat monitorowanego ruchu oraz ilości ataków DDoS przeprowadzonych na infrastrukturę.
 - Wykonawca powinien kolokować scrubbing center wyłącznie w swojej sieci w celu zapewnienia poufności danych
 - Wykonawca musi zapewnić, że scrubbing center nie będzie oddalone o dalej niż 10 „hopów” (next hop) od urządzeń brzegowych Zamawiającego
 - Wykonawca musi zapewnić, że ruch przekierowany do scrubbing center będzie wprowadzał maksymalnie 100 ms opóźnienia przesyłanych pakietów oraz straty pakietów na poziomie niższym niż 1 %
 - Wykonawca powinien wykorzystywać konfigurację community BGP w celu ograniczenia zasięgu sieci Zamawiającego.
 - Wykonawca powinien zapobiegać atakom typu wolumetrycznego wykorzystujących DNS (DNS DrDoS), ICMP, IP Fragment, IP spoofing, TCP, RST, TCP SYN, UDP, SNMP, NTP

- Wykonawca musi zapewnić obsługę numeracji IP (PI) będącej w posiadaniu przez Gminę Miasto Rzeszów

2) Świadczenie w Hotspotach RESMAN (500 hotspotów) usługi bezpłatnego dostępu do internetu dla osób będących w ich zasięgu na warunkach, określonych w opinii Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej nr DRI-6172-4/10(2) z dnia 9 lutego 2011 r., w szczególności:

1. Wysyłanie i odbieranie danych z maksymalną prędkością połączenia – nie więcej niż 512 kbit/s (dla danego użytkownika końcowego);
2. łączny czas trwania połączeń w okresie następujących po sobie 24 godzin nie większy niż 60 minut dziennie, przy czym połączenie dotyczy: urządzenia końcowego lub użytkownika, jeśli będzie on rejestrowany.
3. Miesięczny limit transferu danych – nie więcej niż 750 MB dla użytkownika;
4. Przyznanie użytkownikowi lub urządzeniu końcowemu indywidualnego kodu dostępu do sieci internet w celu rozliczania ograniczeń.

Ewidencja i rozliczenie użytkowników/urządzeń korzystających z Hotspotów RESMAN winna być prowadzona przez oferenta zgodnie z zaleceniami UKE na jego koszt i ryzyko, stąd wymagane jest posiadanie przez niego statusu operatora w myśl ustawy prawo telekomunikacyjne.

Należy przewidzieć uruchomienie infolinii do obsługi mieszkańców zgłaszających problemy z podłączeniem i korzystaniem z hotspotów.

Operator musi zapewnić alarmowy numer telefonu serwisu czynny 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku oraz w czasie jednej godziny od zgłoszenia przystąpić do naprawy zgłoszonej usterki.

Załącznik nr 2 do umowy

.

Procedura pomiaru jakości działania sieci IP.

1. Dla potrzeb obliczania wartości opóźnień i strat w sieci IP Operatora określa się następujący punkt charakterystyczny sieci:
 - Routery szkieletowe sieci IP Operatora
2. Wartości opóźnień pakietów są mierzone poprzez wysyłanie pakietów kontrolnych typu ICMP Echo/ICMP replay co pięć (5) minut, pomiędzy punktami charakterystycznymi sieci. Zebrane w ten sposób dane przechowywane są na serwerach Operatora.
3. Wartości strat pakietów są mierzone poprzez ciągłe wysyłanie pakietów kontrolnych typu ICMP Echo/ICMP replay co pięć (5) minut, pomiędzy punktami charakterystycznymi sieci. Zebrane w ten sposób dane przechowywane są na serwerach Operatora.
4. Do obliczania średniej miesięcznej wartości opóźnień w sieci IP będą brane wartości średnich miesięcznych opóźnień mierzonych pomiędzy routerami szkieletowymi Operatora oraz wartość średnia wyliczona na podstawie średnich dziennych wartości opóźnień mierzonych pomiędzy routerami szkieletowymi operatora.
5. Do obliczania średniej miesięcznej wartości strat pakietów sieci IP będą brane wartości średnich miesięcznych strat pakietów mierzonych pomiędzy każdymi dwoma routerami szkieletowymi.
6. Przy obliczaniu średnich miesięcznych wartości opóźnień pakietów i średnich miesięcznych wartości strat pakietów nie będą brane pod uwagę okresy planowanych wyłączeń któregośkolwiek z powyższych urządzeń.