**Załącznik nr 3 do OPZ**

**WARUNKI GWARANCJI I SERWISU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Opis parametru** | **Parametr wymagany** | **Parametr oferowany** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1. | Wykonawca w ramach zaproponowanej ceny zapewni ciągłość dostarczania usług telefonii stacjonarnej na poziomie 99,7% dostępności rocznej liczonej dla każdego numeru oddzielnie | TAK |  |
| 2. | Wykonawca w ramach zaproponowanej ceny zapewni ciągłość dostarczania usług dostępu do Internetu na poziomie 99,7% dostępności rocznej liczonej dla każdego numeru oddzielnie | TAK |  |
| 3. | Wykonawca zapewni usunięcie awarii w ciągu nie więcej niż 4 godzin (SLA) w przypadku braku działania usługi telefonii stacjonarnej (Czas awarii liczony jest od momentu zgłoszenia do momentu potwierdzenia przez Zamawiającego ponownego prawidłowego działania usługi) | TAK |  |
| 4. | Wykonawca zapewni usunięcie awarii w ciągu nie więcej niż 4 godzin (SLA) w przypadku obniżenia dostępnej przepustowości poniżej umownego pasma. (Czas awarii liczony jest od momentu zgłoszenia do momentu potwierdzenia przez Zamawiającego ponownego prawidłowego działania usługi) | TAK |  |
| 5. | Możliwość zgłaszania awarii w trybie 24/7/365 telefonicznie lub drogą elektroniczną | TAK |  |
| 6. | W wypadku niedotrzymania warunków opisanych w pkt. 3 i 4 Zamawiający ma prawo naliczyć kary umowne zgodnie z zapisami zawartymi w umowie | TAK |  |