

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Nr	1	0	0	5	/	1	9	/	U	E	Y	/	0	0	2	2
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(dalej „Umowa”)

zawarta pomiędzy:

Netia SA z siedzibą przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, Sąd Gospodarczy, XIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000041649, o kapitale zakładowym w wysokości 335.578.344 złotych, opłaconym w całości, NIP 526-02-05-575, REGON 011566374, dalej „Operator”, reprezentowana przez upoważnionego Przedstawiciela Operatora:

Monika Dołowska - Specjalista ds. Rozwoju Relacji z Klientami Kluczowymi - Sektor Administracji Publicznej

oraz

Nazwa	POWIAT PUŁTUSKI	Nr domu	11	Nr lokalu	-
Ulica	Skłodowskiej-Curie	Kod pocztowy	06-100	Poczta	Pułtusk
Miejscowość	Pułtusk	NIP	568-161-80-62	Numer KRS	-
REGON	130377729				
zarejestrowany w	Podmioty Utworzone z Mocy Ustawy				

dalej „Abonent”, reprezentowana przez

1. Jan Zalewski – Starosta Pułtuski
2. Beata Józwiak – Wicestarosta Pułtuski

wspólnie zwane „Stronami”, a każda osobno odpowiednio „Stroną”.

§1. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest określenie zasad świadczenia usług telekomunikacyjnych opisanych szczegółowo w następujących załącznikach do Umowy:
 - 1) Załącznik nr 1.[A] – Zamówienie Usługi ADSL/BDI/WiFi;
 - 2) Załącznik nr 2 – SLA
 - 3) Obowiązek informacyjny dla pracownika Kontrahenta

dalej „Usługi”

2. Zawierając niniejszą Umowę Abonent potwierdza, że posiada podstawową wiedzę techniczną dotyczącą zarządzania Usługami oraz zabezpieczenia urządzeń, wykorzystywanych do korzystania z Usług, przed dostępem osób nieuprawnionych oraz zapoznał się i zobowiązuje się do przestrzegania Zasad Korzystania z Usług Głosowych opisanych w części I-Warunki Ogólne §5 Ogólnych Warunków Wykonywania Usług dla Klientów Biznesowych.
3. W przypadku, gdy Zamówienie Usługi, o którym mowa w ust.1 powyżej, przewiduje dodatkową gwarancję parametrów świadczonej Usługi (SLA), jej warunki (odpowiednie dla danego poziomu gwarancji) określone są w Załączniku nr 2 – Gwarancja Parametrów Usługi Telekomunikacyjnej.
4. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej Umowie oraz w jej Załącznikach stosuje się Ogólne Warunki Wykonywania Usług dla Klientów Biznesowych przez Spółki Grupy Netia, a następnie Regulamin świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia. Abonent zawierając Umowę potwierdza otrzymanie i zapoznanie się z Ogólnymi Warunkami Wykonywania Usług dla Klientów Biznesowych przez Spółki Grupy Netia oraz Regulaminem świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia.
5. W ramach Umowy Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług na warunkach wskazanych w dokumentach powyżej i terminowo realizować płatności za realizowane Usługi.

§ 2. Czas trwania Umowy i minimalny okres korzystania z Usługi

1. Umowa zawarta jest na czas określony – 9 miesięcy – licząc od dnia 1.04.2019 do dnia 31.12.2019. Minimalny okres korzystania z Usługi jest minimalnym okresem wymaganym do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Rozwiązanie Umowy w zakresie danej Usługi (lub lokalizacji w ramach Usługi) przed upływem minimalnego okresu korzystania z danej Usługi upoważnia Operatora do żądania od Abonenta Opłaty Wyrównawczej.

§ 3. Warunki przedłużania i rozwiązania Umowy

1. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu, na warunkach z ostatniego Okresu Rozliczeniowego, na czas nieokreślony, chyba, że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży oświadczenie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, o braku woli przedłużenia Umowy. W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego zd. 1 nie stosuje się.
2. Każda ze Stron, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących Opłaty Wyrównawczej, może rozwiązać Umowę (w tym Umowę zawartą na czas określony) lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do drugiej Strony. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
3. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - 1) przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
 - 2) rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
 - 3) zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty, będących integralną częścią Usługi Operatora;
 - 4) jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie § 14 ust.1 lub 2 Regulaminu nie ustaną przyczyny tego zawieszenia;
 - 5) powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 5 ust. 1 Regulaminu w zakresie danej Usługi;
 - 6) dopuszczenia się przez Abonenta Nadużycia Telekomunikacyjnego, generowania Sztucznego Ruchu lub Ruchu Operatorskiego;
 - 7) nie złożenia przez Abonenta żądanego zabezpieczenia roszczeń;
 - 8) naruszenia innych postanowień Umowy (w tym Załączników), OWWU lub Regulaminu.

§ 4. Jednostronna zmiana Umowy przez Operatora

1. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, a w przypadku, gdy zmiana dotyczy warunków Regulaminu podaje również do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który

- udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

§ 5. Postanowienia dodatkowe

- W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej;
 - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
 - obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań;
 - inne usługi dodatkowe wskazane w Umowie, SWP lub Cenniku.
- W zakresie nieuregulowanym w Umowie informacje o: a) sposobie składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, sposobie oraz terminach płatności Rachunków za świadczone usługi oraz kosztach usług serwisowych, b) okresie rozliczeniowym, c) danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi obejmujących informacje o: połączeniach z numerami alarmowymi, gromadzeniu danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, procedurach wprowadzonych przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług oraz o działaniach, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług; d) zakresie obsługi serwisowej oraz sposobach kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą; e) danych dotyczących jakości Usług, w tym minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług i czasie wstępnego przyłączenia oraz zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasadach i terminie jego wypłaty w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty w umowie poziom jakości świadczonych usług; f) zasadach, trybie i terminach składania oraz rozpatrywania reklamacji; g) polubownych sposobach rozwiązywania sporów; h) sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku; i) zasadach umieszczania danych Abonenta w spisie Abonentów, j) sposobie przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych; k) ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych; l) sposobach informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez Abonenta – znajdują się w Regulaminie Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia.
- Operator ma prawo, na zasadach wskazanych w Regulaminie, żądania od Abonenta złożenia zabezpieczenia roszczeń (w szczególności kaucji) mogących powstać w związku z wykonywaniem Umowy. Maksymalna wysokość zabezpieczenia nie może przekroczyć 5-cio krotności Ceny Referencyjnej lub 5-cio krotności maksymalnej wartości Rachunku, lub zrealizowanych Usług, lub kosztów poniesionych przez Operatora w związku z realizacją niniejszej Umowy. W przypadku zmiany wysokości Ceny Referencyjnej lub Rachunku lub kosztów Operatora, Operator na zasadach określonych w Regulaminie ma prawo wezwać Abonenta do uzupełnienia zabezpieczenia.
- Strony niniejszym potwierdzają, że prawo Abonenta do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 7 ust. 3 Regulaminu dotyczy wyłącznie sytuacji, gdy brak aktywacji Usługi nie jest związany z jakkolwiek przyczyną leżącą po stronie Abonenta.
- Abonent zobowiązuje się do wykorzystywania Usług wyłącznie na własne potrzeby i zobowiązuje się w szczególności do niewykorzystywania Usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

§ 6. PIN

Strony ustalają, że dla identyfikacji Abonenta przez Operatora stosowany będzie numer PIN:

--	--	--	--

§ 7. Ulga przyznana Abonentowi i Opłata Wyrównawcza

- W związku z zawarciem niniejszej Umowy na czas oznaczony, wskazany w § 2, Operator przyznaje Abonentowi ulgi określone w zamówieniu danej Usługi, o którym mowa w par. 1 ust. 1 lub w Szczegółowych Warunkach Promocji (zwane dalej: „Ulga”). Ulga jest różnicą między Ceną Referencyjną, tj. ceną ustaloną w przypadku zawierania umowy na czas nieoznaczony i opłatami miesięcznymi wynikającymi z Umowy dla danej Usługi.
- W przypadku rozwiązania przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta niniejszej Umowy w całości lub w części dotyczącej Usługi (lub lokalizacji w ramach Usługi), przed upływem minimalnego okresu korzystania z danej Usługi (lub lokalizacji w ramach Usługi), w szczególności przed aktywacją Usługi, Operator ma prawo zażądać od Abonenta zapłaty Opłaty Wyrównawczej w wysokości określonej w zamówieniu danej Usługi. Wartość Opłaty Wyrównawczej nie może być większa niż wartość Ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania (rezygnacji z Usługi). Abonent zobowiązuje się do zapłaty Opłaty Wyrównawczej w terminie wskazanym na nocie debetowej.
- Postanowienia o żądaniu zapłaty Opłaty Wyrównawczej, o którym mowa w ust. 2 nie stosuje się jeśli upłynął minimalny czas korzystania z danej Usługi (lub lokalizacji w ramach Usługi).

§ 8. Dane kontaktowe

- Dane kontaktowe Operatora:
Centrum Obsługi Biznesu: Infolinia: 801 801 999, e-mail: biznes@netia.pl
Dedykowany adresy do doręczeń wypowiedzeń: email: biznes@netia.pl (tylko pliki podpisane bezpiecznym podpisem elektronicznym) siedziba: ul. Poleczki 13 02-822 Warszawa, adres korespondencyjny: ul. Taśmowa 7a 02-667.
- Dane kontaktowe Abonenta:
Osoba kontaktowa ds. technicznych – uzgodnienia kwestii technicznych, czynności zmierzające do odbioru Usługi
(imię i nazwisko): **Grzegorz Rzepkowski**
(telefon komórkowy i/lub stacjonarny): **+48 605-090-460** e-mail: g.rzepkowski@powiatpultuski.pl
osoba kontaktowa ds. finansowych
(imię i nazwisko): **Renata Krzyżewska**
(telefon komórkowy i/lub stacjonarny): **23 306-71-01** e-mail: r.krzyzewska@powiatpultuski.pl
Osoba kontaktowa upoważniona do odbioru i podpisania protokołu odbioru Usługi – wymagany email
(imię i nazwisko): **Grzegorz Rzepkowski**
(telefon komórkowy i/lub stacjonarny): **+48 605-090-460** e-mail: g.rzepkowski@powiatpultuski.pl

§ 9. Oświadczenia Abonenta

- Oświadczam, iż dla celów podatku od towarów i usług w rozumieniu Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2004 Nr 54 poz. 535 z późn. zm.) miejscem świadczenia usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy nie jest terytorium Polski (nie posiadam na terytorium Polski siedziby działalności gospodarczej, stałego miejsca prowadzenia działalności gospodarczej, stałego miejsca zamieszkania ani zwykłego miejsca pobytu).
- Wyrażam zgodę na zamieszczenie moich danych w biurze numerów Operatora, w tym również na przekazanie tych danych przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym biura numerów, w tym ogólnopolskie biuro numerów. Zgoda może być cofnięta w każdym czasie.
- Wyrażam zgodę na zamieszczenie moich danych w spisach Abonentów Operatora, w tym również na przekazanie tych danych przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spis abonentów, w tym ogólnopolski spis abonentów. Niniejsza zgoda obejmuje zamieszczenie tych danych w spisach Abonentów udostępnianych w formie książkowej, jak i w postaci elektronicznej. Spis Abonentów może być wykorzystywany za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Zgoda może być cofnięta w każdym czasie.
- Wyrażam zgodę na wystąpienie przez Netia S.A. z siedzibą przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa lub Interneta sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa oraz TK Telekom spółka z o.o. z siedzibą przy ul. Kijowskiej 10/12A, 03-743 Warszawa do P4 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą przy ul. Taśmowej 7, 02-677 Warszawa, POLKOMTEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą przy ul. Konstruktorskiej 4, 02-673 Warszawa oraz CYFROWY POLSAT SPÓŁKA AKCYJNA, z siedzibą przy ul. Łubinowej 4a, 03-878 Warszawa

("Operatorów") o udzielenie informacji dotyczących moich zobowiązań oraz udostępnienie przez tych Operatorów informacji dotyczących moich zobowiązań wobec nich innym Operatorom, w celu ich wykorzystania do dokonania oceny mojej wiarygodności płatniczej.

5. Żądam dostarczenia przez Operatora: treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, potwierdzenia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, zmiany danych Operatora na następujący adres poczty elektronicznej: **kancelaria@powiatpultuski.pl**
6. e-faktura Wyrażam zgodę na wystawianie faktur VAT z tytułu wszystkich usług świadczonych przez Operatora, (również na podstawie innych Umów) w formie elektronicznej oraz akceptuję "Warunki wystawiania i przesyłania faktur elektronicznych przez Netia SA". Faktury będą dostępne w serwisie Netia On-line. Adres poczty elektronicznej dla faktur VAT:@.....
7. Wyrażam zgodę na używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego.
8. Wyrażam zgodę na zamieszczanie w materiałach Operatora, a także na publikację w prasie i Internecie, informacji o korzystaniu przez Abonenta z Usługi, z podaniem firmy i/lub oznaczenia handlowego zawierającego firmę Abonenta oraz wartości kontraktu dotyczącego Usługi.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Integralną część Umowy stanowią Załączniki wskazane w Umowie.
2. Przeniesienie przez Abonenta wszelkich praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na osobę trzecią wymaga pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody Operatora.
3. Umowa zostaje zawarta z dniem przekazania przez Abonenta prawidłowo podpisanego egzemplarza Umowy wraz z Załącznikami Operatorowi, co potwierdzone zostanie poniżej podpisem i datą przez przedstawiciela Operatora.
4. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnego aneksu pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem, że przedłużenie terminu aktywacji Usługi o nie więcej niż 30 dni od daty wskazanej w Umowie może nastąpić na podstawie uzgodnień Stron za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Wypowiedzenie niniejszej Umowy (w całości lub w części dot. danej Usługi (lokalizacji)) wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
6. Z zastrzeżeniem zdania następnego całkowita odpowiedzialność Operatora z tytułu niedotrzymania parametrów SLA ograniczona jest do wysokości 30% wartości opłaty abonamentowej za daną usługę (łącznie) w określonej lokalizacji, należnej Operatorowi w Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło zakończenie okresu niedotrzymania parametrów SLA. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niedotrzymania parametru SLA: Roczna Dostępność Usługi ograniczona jest do wysokości 30% wartości opłaty abonamentowej za daną usługę (łącznie) w określonej lokalizacji, należnej Operatorowi za cały obliczany okres parametru SLA: Roczna Dostępność Usługi.
7. Wykonywanie Umowy wymaga, aby Strony wymieniały się danymi osobowymi osób, którymi będą się posługiwać przy zawieraniu lub wykonywaniu Umowy (przedstawicieli swoich i swoich podwykonawców, pracowników swoich i swoich podwykonawców, jak i innych osób) (dalej zwane „Personelem”). W związku z tym Strony będą wymieniać się danymi osobowymi Personelu (przekazanie administrator do administratora). W celu wywiązania się z obowiązków informacyjnych RODO, Strona przekazująca dane osobowe Personelu („Strona przekazująca”) zobowiązuje się i jest upoważniona do przekazania Personelowi w imieniu Strony otrzymującej dane osobowe Personelu („Strona Otrzymująca”) informacji zgodne z zakresem art. 14 RODO.
8. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

W imieniu Operatora

25.03.2019

Data złożenia podpisu

Monika Dołowska

Monika Dołowska

Netia S.A. Specjalista ds. Rozwoju Relacji z Klientami
ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa Sektory administracji publicznej
NIP: 526-02-05-575, REGON: 011560374

Czytelny podpis i pieczęćka firmy

W imieniu Abonenta

STAROSTA

Data złożenia podpisu

WICESTAROSTA

Czytelny podpis i pieczęćka firmy

Beata Józwiak

POWIAT PUŁTUSKI
ul. Marii Skłodowskiej-Curie 11
06-100 Pułtusk
tel. 23 306 71 01

Data przekazania przez Abonenta prawidłowo podpisanego egzemplarza Umowy wraz Załącznikami:

25.03.2019

Czytelny podpis przedstawiciela Operatora potwierdzający przyjęcie od Abonenta podpisany egzemplarz Umowy wraz z Załącznikami

Monika Dołowska

SKARBNIK POWIATU
Renata Krzyżewska
mgr Renata Krzyżewska

Załącznik nr 1[A]

**Zamówienie - USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNEJ INTERNETOWEJ
do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych**Nr

1	0	0	5
---	---	---	---

 /

1	9
---	---

 /

U	E	Y
---	---	---

 /

0	0	2	2
---	---	---	---

- Zamówienie ADSL
- Zamówienie BDI VIP – zapewniony dostęp do wszystkich zasobów sieci Internet;
- Zamówienie BDI Carrier – zapewniony jest dostęp do sieci Internet z wyłączeniem sieci Orange NET (AS 5617), z wykorzystaniem protokołu BGP
- Zamówienie usługi Netia WiFi

N E T I A

1. Przedmiot zamówienia - BDI

SPECYFIKACJA USŁUGI BDI

Okres minimalny korzystania z Usługi: 9 miesięcy – licząc od dnia 1.04.2019 do dnia 31.12.2019

Numer Łąca	Przeputowość ¹	Miejsce instalacji Urządzeń Abonenckich (miasto, ulica, nr domu, nr lokalu)	Numer CUPII (w przypadku modyfikacji Usługi)	Zaznaczyć jeśli jest backupem do innego łącza	Routing BGP	Rodzaj SLA	Adresacja RIPE: Ilość/opłata dodatkowa (zł netto)	Perenty BDI VIP	Cena za każdy 1Mbit/s po przekroczeniu przeputowości nominalnej (zł netto)	Termin uruchomienia łącza	Cena instalacyjna (zł netto)	Cena referencyjna za abonament 1. Usługę (zł netto)	Cena za abonament za 1. Usługę (zł netto) po Uldze	OW łącznie dla całego okresu minimalnego
1	100/100 Mbit/s	06-100 Pułusk, Skłodowskiej – Curie 11	878935307	<input type="checkbox"/> Istniejący CUPII: <input type="checkbox"/> Nowy CUPII Nr łącza w tabeli: Miejsce instalacji nowego łącza backupowego:	Numer AS Abonenta <input type="checkbox"/> BGP4 <input type="checkbox"/> BGP6	<input checked="" type="checkbox"/> Komfort <input type="checkbox"/> Premium <input type="checkbox"/> Platinum	Bez zmian	<input type="checkbox"/> Rozliczenie na zasądzie 75% procentyła ² Przeputowości maksymalna: ²Mbit/s Przeputowości nominalna: ³Mbit/s Limit pój ⁴ :	od daty podpisania Umowy	-	-	800,00	-

W imieniu Operatora

25-03-2019

Monika Dubowska

Specialista ds. Rozwoju Relacji z Klientami

Skrytka pocztowa 115000, ul. Pułuska 11, 06-100 Pułusk

Skrytka pocztowa 115000, ul. Pułuska 11, 06-100 Pułusk

Nefia S.A.

ul. Poleczaki 13, 02-822 Warszawa

NIP: 525-22-35-575, REGON: 011566374

STAROSTA

W imieniu Abonenta

Beata Jozwiak

06-100 Pułusk

WICEMARSZAŁEK

POWIAT PUŁTUSKI

ul. Marii Skłodowskiej-Curie 11

06-100 Pułusk

tel. 23 306 71 01

SKARBNIK POWIATU

mgr Renata Krzyżewska

¹ Przeputowość jest określona w warstwie pierwszej modelu ISO OSI w bitach na sekundę danego kanału transmisyjnego dedykowanego do przesyłania pakietów IP Abonenta. Jednostki przeputowości wyrażane są z użyciem przedrostków dziesiętnych Układu SI (Międzynarodowy Układ Jednostek Miar).

² Przeputowość nie mniejsza niż 100 Mbit/s

³ Przeputowość nie mniejsza niż potowa przeputowości maksymalnej

⁴ Dotyczy wariantu Usługi BDI VIP (TP Net Limit)

Załącznik nr 2
Gwarancja Parametrów Usługi Telekomunikacyjnej
Service Level Agreement („SLA“)
do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Nr

1	0	0	5
---	---	---	---

 /

1	9
---	---

 /

U	E	Y
---	---	---

 /

0	0	2	2
---	---	---	---

Niniejszy Załącznik określa gwarantowane parametry Usług Telekomunikacyjnych, dla których wskazana powyżej Umowa przewiduje SLA na poziomie Komfort. Granicą odpowiedzialności Operatora jest interfejs dostarczanego łącznie z Umową Urządzenia Abonenckiego lub Zakończenia Sieci.

§ 1 Awaria i Planowane Prace

1. Przez **Awarię** rozumie się przerwę w działaniu Usługi, zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia (Regulamin), z zastrzeżeniem, że za przyczynę leżącą po stronie Abonenta uznaje się w szczególności brak możliwości usunięcia Awarii z powodu braku dostępu do pomieszczeń Abonenta lub awarię/usterkę łącza zapewnianego przez Abonenta, o ile ma to wpływ na Usługę. Awarią nie jest brak zasilania energią elektryczną w lokalizacji Abonenta, w której Operator świadczy Usługę.
2. Operator może w razie potrzeby przeprowadzać **Planowane Prace** związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi u Abonenta.
3. Operator doloży wszelkich starań, aby **Planowane Prace** wykonywane były poza normalnymi godzinami pracy Abonenta, w czasie najniższej eksploatacji Usługi.
4. W przypadku wykonywania **Planowanych Prac** w godz. od 00:00 do 04:00, nie częściej niż 2 razy w miesiącu, Operator przekaze odpowiednią informację telefonicznie na numer **23 306-71-99** lub drogą elektroniczną na adres **informatyk@powiatpultuski.pl** z wyprzedzeniem co najmniej pięciu (5) dni roboczych.
5. W przypadku chęci wykonywania **Planowanych Prac** w innych niż wskazane terminy w punkcie 4 Operator dokona indywidualnych uzgodnień z Abonentem.

§ 2 Procedura obsługi Awarii

1. Abonent zobowiązany jest zgłaszać do Centrum Obsługi Biznesu Awarię niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Centrum Obsługi Biznesu przyjmuje zgłoszenia 365 dni w roku, 24 godziny na dobę i można się z nim kontaktować pod następującymi numerami telefonu: 801 801 999 lub 22 715 02 00.
2. Operator zarządza diagnozą Awarii, lokalizacją uszkodzenia oraz naprawą uszkodzenia do czasu usunięcia Awarii.
3. W sprawach Awarii Operator będzie kontaktować się z Abonentem pod numerem **23 306-71-99**.
4. Abonent zgłasza Awarię telefonicznie pod numerem Centrum Obsługi Biznesu, podając następujące informacje:
 - a) dane identyfikacyjne Abonenta;
 - b) rodzaj problemu/usługi;
 - c) opis problemu;
 - d) lokalizacja problemu z opisem odpowiedniej części infrastruktury;
 - e) zasięg problemu (jeśli znany);
 - f) szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii.
5. Operator zarejestruje zgłoszoną Awarię oraz nada jej odpowiedni numer porządkowy.
6. Centrum Obsługi Biznesu poinformuje Abonenta o usunięciu Awarii telefonicznie. Informacja będzie zawierać numer porządkowy Awarii oraz godzinę jej usunięcia.

§ 3 Gwarantowane Parametry Usługi – postanowienia ogólne

1. Za Gwarantowane Parametry Usługi uważa się:

- a) Datę Aktywacji Usługi (DAU);
- b) Czas Usunięcia Awarii (CUA);
- c) Roczną Dostępność Usługi (RDU).

Dodatkowo dla usługi NETIA IPVPN MPLS (oraz usługi VPLS):

- d) Parametry Jakościowe QoS:
 - Opóźnienie Pakietów (OP),
 - Utrata Pakietów (UP),
 - Zmienność Opóźnienia (ZO).
2. Gwarantowane Parametry Usługi definiowane są, a kary umowne przysługują niezależnie dla każdego łącza, z którego korzysta Abonent, o ile nic innego nie wskazano w §4 poniżej.
3. Odpowiedzialność Operatora w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, w szczególności w związku z niedotrzymaniem Gwarantowanych Parametrów Usługi, w zakresie określonym w §16 ust. 4 i 6 Regulaminu, określona jest w Umowie, w tym w §4 poniżej, pod warunkiem, że Abonent złoży reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w terminie 3 miesięcy od końca danego Okresu Rozliczeniowego, którego dotyczy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy. W pozostałych przypadkach odpowiedzialność Operatora określona jest w Regulaminie, z zastrzeżeniem, że w mocy pozostają postanowienia Umowy dotyczące ograniczenia odpowiedzialności Operatora.
4. Z tytułu niedotrzymania Gwarantowanych Parametrów Usługi Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości uzależnionej od wariantu SLA obliczona zgodnie z zasadami wskazanymi w §4 poniżej dla danego Gwarantowanego Parametru Usługi.
5. Kara umowna obliczana jest jako wskazany procent wartości abonamentowej należnej za dane łącze w Okresie Rozliczeniowym, w którym miała miejsce Awaria.
6. Operator może zamiast zapłaty kary umownej udzielić Abonentowi bonifikatę od danej opłaty abonamentowej w wysokości przysługującej Abonentowi kary umownej. W przypadku udzielenia bonifikaty w wysokości przysługującej Abonentowi kary umownej zobowiązanie Operatora do zapłaty kary umownej wygasa. Opłata abonamentowa po udzielonej bonifikacie nie może być mniejsza niż 1 zł i może być rozliczana na kilku kolejnych Rachunkach.
7. Przyznanie kary umownej lub udzielenie bonifikata na warunkach i zasadach wskazanych w niniejszym Załączniku wyczerpuje odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
8. W najszerszym zakresie dozwolonym przepisami prawa, odpowiedzialność Operatora inna niż określona w Umowie lub Regulaminie jest wyłączone.

§ 4 Gwarantowane Parametry Usługi – postanowienia szczegółowe

I. Data Aktywacji Usługi

1. Przez DAU rozumie się datę, do której, zgodnie z postanowieniami Umowy, Netia zobowiązała się rozpocząć świadczenie Usługi. Niedotrzymanie parametru DAU ma miejsce wtedy, gdy Netia nie aktywuje Usługi lub nie przekaze Abonentowi informacji o gotowości aktywacji Usługi (np. przekazując do podpisania protokół odbioru Usługi) najpóźniej we wskazanej dacie.
2. Dla potrzeb obliczenia kary umownej z tytułu niedotrzymania DAU opóźnienie oblicza się w dniach roboczych (od pn. do pt.) z wyłączeniem dni, gdy opóźnienie było spowodowane przez Abonenta lub osoby, za których działanie lub zaniechanie ponosi Abonent odpowiedzialność.

3. Wysokość kwot kary umownej z powodu niedotrzymania parametru DAU określa poniższa tabela:

Opóźnienie DAU	Wartość kary umownej w stosunku do pierwszej opłaty abonamentowej
Do 5 dni	o zł
6 do 10 dni	0,5% za każdy kolejny dzień opóźnienia (powyżej 5 dni)
11 do 14 dni	wartość kary umownej z poprzedniego progu + 1% za każdy kolejny dzień opóźnienia (powyżej 10 dni)
Ponad 14 dni	wartość kary umownej z poprzedniego progu + 1,5% za każdy kolejny dzień opóźnienia (powyżej 14 dni)

II. Czas Usunięcia Awarii

- Przez CUA rozumie się czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem Awarii, zgodnie z §2, a momentem usunięcia Awarii przez Operatora.
- Wartość parametru CUA oraz wartość kary umownej dla określonych Poziomów SLA określa poniższa tabela:

Wartość CUA	Wartość kary umownej za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia parametru w stosunku do opłaty abonamentowej
12 h	1,0%

III. Roczna Dostępność Usługi

- Przez RDU rozumie się obliczaną w określonym przedziale czasu sumaryczną liczbę godzin, kiedy dane łącze nie znajdowało się w stanie Awarii.
- RDU oblicza się dla okresu rocznego od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi w danym łączu do końca 12. pełnego Okresu Rozliczeniowego, a następnie dla kolejnych 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych. W przypadku korzystania z łącza przez okres krótszy niż 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych lub gdy kolejny okres jest krótszy niż 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych, RDU rozliczany jest proporcjonalnie za dany okres, a czas całkowity obliczany jest według rzeczywistej liczby dni/godzin korzystania z łącza.
- Dla RDU kara umowna obliczana jest od sumy opłat abonamentowych należnych Operatorowi w danym okresie.
- Parametr RDU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$RDU [\%] = \frac{\text{czas całkowity} - \sum \text{czas Awarii}}{\text{czas całkowity}} \times 100 [\%]$$

Do powyższych kalkulacji przyjmuje się:

- czas całkowity (12 pełnych Okresów Rozliczeniowych) jako ujednoczoną liczbę 365 dni w roku tj. 8 760 godzin w roku (czas całkowity);
- każda rozpoczęta godzina Awarii liczona jest jako pełna godzina Awarii.

Z obliczenia parametru RDU wyłączane są przerwy w świadczeniu Usługi, wynikające z:

- prac utrzymaniowych sieci operatorów międzynarodowych i operatorów krajowych oraz prac konserwacyjnych zleconych Operatorowi przez Abonenta lub leżących po jego stronie;
 - działań lub zaniechania działania przez Abonenta, lub użytkowników usług upoważnionych przez Abonenta, powodujących niedostępność Usługi;
 - Planowanych Prac.
5. Gwarantowaną wartość parametru RDU oraz wartość kary umownej określa poniższa tabela:

Wartość RDU*	Wartość kary umownej za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia parametru
99,50%	0,17%

* Parametr rozliczany w okresach rocznych.

IV. Opóźnienie Pakietów, Utrata Pakietów i Zmienność Opóźnienia (Parametry Jakościowe QoS) (Dotyczy usług NETIA IPVPN i VPLS)

- Parametry Jakościowe definiowane są oddzielnie dla lokalizacji Abonenta i każdy mierzony jest oddzielnie dla każdej z klas QoS.
- Obszar gwarancji SLA dla usługi NETIA IPVPN jest to obszar pomiędzy punktami stanowiącymi granice odpowiedzialności Operatora określone w następujący sposób:
 - w przypadku dostarczenia usługi na Urzędzeniu Abonenckim granicę odpowiedzialności stanowi interfejs LAN tego urządzenia,
 - w pozostałych przypadkach punktem stanowiącym granicę odpowiedzialności jest interfejs urządzenia brzożu sieci IP MPLS Operatora (PE).
- Obszar gwarancji SLA dla usługi VPLS jest to obszar pomiędzy punktami stanowiącymi granice odpowiedzialności Operatora stanowi interfejs LAN Urządzenia Abonenckiego NTU.
- Serwer statystyk jest to system teleinformatyczny dokonujący pomiarów sieci IP MPLS poprzez wysyłanie kontrolnych pakietów danych. Dane zebrane przez serwer statystyk są udostępniane w ramach usługi dodatkowej Statystyki Usługi on-line pod adresem <https://ipvpn-stat.netia.pl>. Niedostępność serwera statystyk powoduje niedostępność Statystyki Usługi – statystyki w tym czasie nie są zbierane. Niedostępność serwera statystyk nie oznacza niedostępności usługi NETIA IPVPN.
- Aktywny Monitoring – usługa polegająca na monitorowaniu dostępności lokalizacji (na podstawie kontrolnych pakietów ICMP Echo o długości 100 bajtów) umożliwiająca Operatorowi wczesne wykrywanie oraz usuwanie potencjalnych awarii w sieci VPN Abonenta.
- Parametry Jakościowe są wynikiem pomiaru na podstawie 5-minutowych próbek cząstkowych.
- Wyniki pomiarów Parametrów Jakościowych dostępne poprzez Serwer statystyk stanowią wartość zagregowaną.
- Gwarantowane wartości Parametrów Jakościowych oraz wartości kary umownej dla klas ruchowych określają poniższe tabele:

Parametry QoS – dla usługi NETIA IPVPN MPLS:

Klasa QoS	OP*	UP*		ZO*	
	Wartość kary umownej za przekroczenie średniamiesięcznej wartości parametru				
Voice	2%		2%		2%
Multimedia			2%		
Premium Data			2%		
Komfort Data			2%		

Data				2%		
------	--	--	--	----	--	--

* Parametr rozliczany w okresach miesięcznych.

Parametry QoS – dla usługi VPLS

Klasa QoS	OR*	UR*	ZO*
Wartość kary umownej za przekroczenie średniomiesięcznej wartości parametru			
Real Time Data	2%	2%	2%
Premium Data	2%	2%	-
Best Effort Data	-	2%	-

* Parametr rozliczany w okresach miesięcznych.

9. Przekroczenia średniomiesięcznej wartości któregokolwiek parametru zgodnie z Raportem SLA stanowi podstawę do udzielenia kary umownej w danej lokalizacji.
10. Przerwa w świadczeniu Usługi wyłącza pomiar Parametrów Jakościowych w danej lokalizacji.
11. Wysycenie łącza dostępowego ponad 90% wyłącza uwzględnianie pomiarów Parametrów Jakościowych w danej lokalizacji (we wszystkich klasach QoS) w Raportach SLA. W takim przypadku Operator nie gwarantuje również prawidłowej prezentacji pomiarów Parametrów Jakościowych.
12. Wysycenie łącza dostępowego w danej klasie QoS powyżej 100% pasma wykupionego dla tej klasy wyłącza uwzględnianie pomiarów Parametrów Jakościowych w tej klasie w danej lokalizacji w Raportach SLA.

W imieniu Operatora
25.03.2018.

Data złożenia podpisu
Michał Łobowska

Michał Łobowska
Specjalista ds. Relacji z Klientami
Czytelny podpis i pieczęćka firmy

STAROSTA

W imieniu Abonenta

Jan Szawski
Data złożenia podpisu

WICESTAROSTA

Czytelny podpis i pieczęćka firmy

Beata Józwiak POWIAT PUŁTUSKI
ul. Marii Skłodowskiej-Curie 11
06-100 Pułtusk
tel. 23 306 71 01

SKARBNIK POWIATU

Renata Krzyżewska
mgr Renata Krzyżewska

Ogólne Warunki Wykonywania Usług dla Klientów Biznesowych (OWWU) do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Część I – Warunki Ogólne

§1. Definicje Usług

1. Usługa „IntegralNet” to platforma łączności realizująca usługi głosowe wraz z usługami dodatkowymi za pomocą protokołu IP.
2. Usługa „Telbaza.Net” (zwana dalej „Usługa TBN”) jest usługą dodatkową do Usługi IntegralNet i może być wykorzystana do:
 - 2.1. monitorowania połączeń przychodzących;
 - 2.2. rozliczania połączeń wychodzących;
 - 2.3. zarządzania limitami ruchu telefonicznego.numeracji PSTN w ramach usługi IntegralNet.
3. Usługa „Linia telefoniczna” polega na zapewnieniu w ramach opłaty abonamentowej możliwości wykonywania połączenia telefonicznego za pośrednictwem Zakończenia Sieci.
4. Usługa „Mobilny Internet” (MI) polega na zapewnieniu w ramach opłaty abonamentowej możliwości dostępu do sieci Internet oraz korzystania z innych usług określonych w Cenniku poprzez sieć operatora mobilnego.
5. Usługa „Mobilny Telefon” polega na zapewnieniu w ramach opłaty abonamentowej możliwości wykonywania połączenia telefonicznego oraz korzystania z innych usług określonych w Cenniku poprzez sieć operatora mobilnego.
6. Usługa „Netia Call Collector” (NCC) polega na kierowaniu połączeń przychodzących z lokalnych numerów dostępowych (LNS) uruchomionych we wskazanych krajach europejskich za pośrednictwem międzynarodowego operatora, z którym Operator posiada stosowną umowę umożliwiającą realizację Usługi, na docelowe numery telefoniczne przydzielone Abonentowi przez Operatora. Usługa umożliwia Abonentowi dostarczanie użytkownikom łączącym się z NCC - usług informacyjnych, związanych z przedmiotem jego działalności, z zastrzeżeniem, że Operator nie gwarantuje dostępności NCC do wszystkich publicznych sieci telefonicznych działających w danym kraju.
7. Usługa „Biznesowego Dostępu do Internetu” (BDI) polega na zapewnieniu w ramach opłaty abonamentowej możliwości dostępu do sieci Internet oraz korzystania z innych, określonych w Cenniku, usług za pośrednictwem Zakończenia Sieci. Przepustowość łącza jest określona w warstwie fizycznej (L1) i zapewniona na odcinku od Urządzenia Abonenckiego do routera brzegowego. W ramach Usługi Operator utrzymuje na własnych serwerach DNS dowolną liczbę delegacji domen należących do Abonenta.
8. Usługa Internetowa dla Firm (xDSL) polega na zapewnieniu w ramach opłaty abonamentowej możliwości dostępu do sieci Internet oraz korzystania z innych usług określonych w Cenniku za pośrednictwem Zakończenia Sieci zlokalizowanego w sieci Operatora lub sieci Orange Polska S.A.
9. Usługa „Netia Wifi” - w ramach opłaty abonamentowej Operator udostępni Abonentowi Urządzenia, które pozwalają na stworzenie bezprzewodowej sieci dostępowej do Internetu w technologii WiFi, a także zapewnia ich utrzymanie oraz dostęp do platformy pozwalającej na zarządzanie utworzoną siecią, obejmujące np.: konfigurację strony startowej, dostęp do statystyk i narzędzi wspierających działania marketingowe Abonenta. Usługa nie obejmuje dostarczenia i utrzymania łącza dostępowego do Internetu oraz instalacji, uruchomienia oraz przyłączenia Urządzeń do łącza dostępowego.
10. Usługa „Biznes VPN” to rodzaj usługi asymetrycznej transmisji danych IPVPN (ang. IP Virtual Private Network), umożliwiającej zbudowanie dla Abonenta sieci WAN składającej się z oddalonych od siebie sieci lokalnych Klienta (LAN). Rozwiązanie to, wykorzystując zalety protokołu IP, zapewnia realizację sieci stałych, wirtualnych (tzn. logicznych) połączeń pomiędzy określonymi lokalizacjami umożliwiającymi bezpieczne i szybkie przesyłanie różnorodnych danych Abonenta w obrębie sieci (np. transmisja danych, Internet, intranet, wideokonferencje, połączenia głosowe).
11. Usługa „NETIA IPVPN” to rodzaj usługi symetrycznej transmisji danych IPVPN (ang. IP Virtual Private Network), umożliwiającej zbudowanie dla Abonenta sieci WAN składającej się z oddalonych od siebie sieci lokalnych Klienta (LAN). Rozwiązanie to, wykorzystując zalety protokołu IP, zapewnia realizację sieci stałych, wirtualnych (tzn. logicznych) połączeń pomiędzy określonymi lokalizacjami umożliwiającymi bezpieczne i szybkie przesyłanie różnorodnych danych Abonenta w obrębie sieci (np. transmisja danych, Internet, intranet, wideokonferencje, połączenia głosowe).
12. Usługa „Netia Remote Access” polega na zapewnieniu w ramach opłaty abonamentowej możliwości zdalnego dostępu dla upoważnionych przez Abonenta użytkowników do sieci korporacyjnej Abonenta zrealizowanej w technologii IP VPN MPLS wraz z usługami dodatkowymi, zamówionymi przez Abonenta.

13. Usługa „Netia EtherNet” to usługa transmisji danych w standardzie Ethernet, realizowana w warstwie drugiej modelu OSI, umożliwiająca komunikację pomiędzy odległymi lokalizacjami firmy. Operator zapewnia możliwość realizacji sieci stałych połączeń logicznych o dużych przepustowościach, skalowalnych do potrzeb Abonenta.
14. Usługa VPLS to rodzaj usługi transmisji danych, polegającej na przeźroczystym przenoszeniu ruchu typu Ethernet pomiędzy lokalizacjami Abonenta. Wszystkie określone lokalizacje Abonenta połączone są w jeden wirtualny LAN, a Abonent samodzielnie ustala i kontroluje routing, mogąc w szczególności przesyłać inny ruch niż IP.
15. Statystyki Usługi to dodatkowa funkcjonalność dla usług MPLS, VPLS i BiznesVPN oparta o Serwer Statystyk. Serwer Statystyk to system teleinformatyczny dokonujący pomiarów jakości usługi poprzez zastosowanie zestawu narzędzi Ethernet OAM. Dane zebrane przez Serwer Statystyk są udostępniane on-line - w ramach usługi dodatkowej Statystyki Usługi - pod adresem <https://ipvpn-stat.inetia.pl>. Niedostępność Serwera Statystyk powoduje niedostępność Statystyk Usługi - statystyki w tym czasie nie są widoczne dla Abonenta. Niedostępność Serwera Statystyk nie oznacza jednak niedostępności usług MPLS, VPLS i BiznesVPN.
 - 15.1. W ramach dodatkowej usługi - Statystyki Usługi Operator przydziela Abonentowi unikalny login i hasło. Abonent zobowiązuje się do zmiany tych danych podczas pierwszego logowania;
 - 15.2. Abonent zobowiązuje się nie udostępniać loginu i hasła osobom trzecim;
 - 15.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem loginu i hasła osobie trzeciej.
16. Dzierżawa cyfrowych łączy telekomunikacyjnych - usługa polega na zapewnieniu w ramach opłaty abonamentowej możliwości transmisji sygnałów pomiędzy określonymi Punktami Końcowymi Sieci Operatora, bez komutacji wykonywanej na żądanie Abonenta lub przez niego nadzorowanej i z zachowaniem tej samej postaci sygnałów: wejściowego i wyjściowego. Punkty Końcowe to określone lokalizacje, pomiędzy którymi świadczona jest Usługa. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, podłączać do Punktów Końcowych urządzeń nienależących do Abonenta lub użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi, nie może podnajmować, poddzierżawić, ani oddawać łączy osobom trzecim do czasowego korzystania w całości lub w części, ani też zawierać umów innego rodzaju, na podstawie których osoba trzecia nabywałaby uprawnienie do korzystania z łączy.
17. Usługa 800 - umożliwia realizację bezpłatnego połączenia dla użytkownika inicjującego połączenie oraz samodzielne zarządzanie Usługą, w szczególności tworzenie indywidualnych scenariuszy obsługowych w oparciu o funkcjonalność platformy usługowej (IN) oraz zabezpieczony certyfikatem bezpieczeństwa dostęp do portalu WWW, w ramach którego udostępniane są funkcje zarządzania numerami usługowymi oraz raporty i statystyki ruchowe.
18. Usługa 801 - umożliwia realizację połączenia częściowo płatnego przez użytkownika inicjującego połączenie, a częściowo płatnego przez Abonenta oraz samodzielne zarządzanie Usługą, w szczególności tworzenie indywidualnych scenariuszy obsługowych w oparciu o funkcjonalność platformy usługowej (IN) oraz zabezpieczony certyfikatem bezpieczeństwa dostęp do portalu WWW, w ramach którego udostępniane są funkcje zarządzania numerami usługowymi oraz raporty i statystyki ruchowe.

§2. Aktywacja Usług

1. Podany w Umowie termin aktywacji Usługi, oznacza, że Operator zobowiązuje się do aktywacji Usługi nie później niż w podanym terminie. Operator ma prawo rozpoczęcia naliczania opłat za świadczoną Usługę od dnia uzyskania gotowości technicznej do świadczenia Usługi, niezależnie od podpisania przez Abonenta protokołu odbioru Usługi.
2. W przypadku, gdy świadczenie Usługi wymaga instalacji w pomieszczeniach Abonenta odpowiedniej infrastruktury telekomunikacyjnej oraz Urządzeń Telekomunikacyjnych, Abonent wyraża niniejszym na to zgodę. Zgoda, udzielona bezpłatnie, o której mowa w zdaniu poprzednim oznacza m.in. przyzwoleń na poprowadzenie kabli, wykonanie niezbędnych otworów i przyłączenie Urządzeń Abonenckich do dostępnego źródła zasilania oraz na każdorazowy dostęp Operatora do infrastruktury w celu usunięcia awarii i dokonania niezbędnych przeglądów i konserwacji.
3. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia niezbędnych pomieszczeń oraz uzgodnionej infrastruktury telekomunikacyjnej niezwłocznie na każde wezwanie Operatora nie później niż w terminie 7 dni od wezwania Operatora (w przypadku Awarii w terminie 2 godzin). Niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, upoważnia Operatora do rozwiązania niniejszej Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta i dochodzenia Opłaty Wyrównawczej, a także zwalnia Operatora z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
4. W przypadku, gdy aktywacja Usługi wymaga instalacji odpowiedniej infrastruktury telekomunikacyjnej oraz Urządzeń Telekomunikacyjnych w obrębie nieruchomości, w której znajduje się miejsce świadczenia Usługi Abonentowi, Abonent zobowiązuje się do uzyskania od administratora

- budynku odpowiednich zgód i zezwoleń (na instalację infrastruktury i dostęp do niej w przypadku awarii), a Operator nie będzie ponosił z tego tytułu jakichkolwiek kosztów. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, upoważnia Operatora do rozwiązania niniejszej Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta i dochodzenia Opłaty Wyrównawczej zgodnie z postanowieniami § 7 Umowy, a także zwalnia Operatora z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
5. W przypadku przekazania Abonentowi przez Operatora protokołu aktywacji Usługi (niezależnie od formy przekazania), Abonent zobowiązuje się do doreczenia Operatorowi podpisanego protokołu w terminie 3 dni od daty jego przekazania przez Operatora lub zgłoszenia w tym terminie uzasadnionych uwag co do poprawności działania Usługi. Zobowiązanie Abonenta, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zostanie wykonane w przypadku wysłania przez Abonenta we wskazanym terminie skanu podpisanego protokołu, o ile papierowa wersja protokołu zostanie doreczona Operatorowi w terminie 7 dni od daty przekazania. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta zobowiązania, o którym mowa w niniejszym ustępie Operator ma prawo żądania od Abonenta kary umownej w wysokości równej opłatom abonamentowym za cały, wskazany w Umowie, okres jej obowiązywania.
 6. Postanowienia niniejszej części stosuje się odpowiednio do zmiany specyfikacji Usługi.
 7. W przypadku, gdy Operator w celu świadczenia Usługi Abonentowi korzysta odpłatnie z infrastruktury budynku (np. okablowania, powierzchni, pomieszczeń), w którym świadczona jest Usługa, Operator ma prawo obciążenia Abonenta dodatkową opłatą za pozyskanie takiej infrastruktury w wysokości nie wyższej niż różnica kosztów korzystania z takiej infrastruktury ponoszonych przez Operatora w dniu zawarcia Umowy i zwiększonych kosztów ponoszonych przez Operatora po zawarciu Umowy.
 8. Operator ma prawo zlecenia wszelkich prac dotyczących Usługi podmiotom trzecim, za których działanie ponosi odpowiedzialność. W przypadku, gdy w niniejszym dokumencie jest mowa o działaniach Operatora należy przez to rozumieć również podmioty trzecie, którym Operator zlecił określone działania.
 9. W przypadku, gdy Umowa przewiduje ustanowienie przez Abonenta zabezpieczenia roszczeń Operatora, termin aktywacji Usług będzie liczony odpowiednio od daty wpływu zabezpieczenia do Operatora.
 10. Postanowienia dotyczące aktywacji danej Usługi zawarte w Części II mają pierwszeństwo przed powyższymi postanowieniami.

§3. Zasoby Operatora

1. W celu świadczenia Usługi Operator może udostępnić Abonentowi określone zasoby posiadanej infrastruktury w tym pomieszczenia, miejsce w kanalizacji kablowej lub Urządzenie Abonenckie.
2. Abonentowi przysługuje prawo korzystania z udostępnionej infrastruktury w tym z Urządzenia Abonenckiego przez okres korzystania z Usługi.
3. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Wynagrodzenie z tytułu korzystania z Urządzenia Abonenckiego zawarte jest w wynagrodzeniu za Usługę, o ile nie wskazano inaczej.
4. Operator dostarczy lub zainstaluje Urządzenie Abonenckie nie później niż do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.
5. W przypadku dostarczenia Urządzenia Abonenckiego, Abonent zobowiązany jest do jego samodzielnej instalacji.
6. W przypadku instalacji Urządzenia Abonenckiego przez Operatora, Abonent zobowiązany jest - na żądanie Operatora - do bezpłatnego udostępnienia pomieszczenia, w którym Operator zainstaluje Urządzenie Abonenckie.
7. Pomieszczenie, w którym będzie zainstalowane Urządzenie Abonenckie powinno spełniać wymagania techniczne niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania danego Urządzenia Abonenckiego.
8. Operator uprawniony jest oznaczyć pomieszczenie, w którym znajduje się Urządzenie Abonenckie oraz zainstalować stosowane przez Operatora zabezpieczenia Urządzenia Abonenckiego.
9. Jeśli w trakcie trwania Umowy Abonent wymagał będzie od Operatora doposażenia Urządzenia Abonenckiego, Operator doposaży je, swoim kosztem i staraniem, o ile będzie to możliwe technicznie oraz uzasadnione ekonomicznie dla Operatora. W przeciwnym wypadku Abonent może ubiegać się o zezwolenie rozbudowy Urządzenia Abonenckiego na własny koszt.
10. Operator ma prawo wymiany Urządzenia Abonenckiego na inne o podobnych parametrach technicznych.
11. Abonent zobowiązuje się zapewnić Operatorowi lub osobom działającym na zlecenie Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego w celu wykonywania prac instalacyjnych, kontrolnych i konserwacyjnych.
12. Abonent zobowiązuje się korzystać z Urządzenia Abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji technicznej oraz zobowiązuje się do zabezpieczenia Urządzenia przed nieuprawnionym, fizycznym dostępem osób trzecich.
13. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 (trzech) dni, powiadamiać Operatora za pośrednictwem Centrum Obsługi Biznesu: 0801 801 999 o zaistnieniu wszelkich wiadomych mu nieprawidłowościach występujących w pracy Urządzenia Abonenckiego, a także o jego usterkach lub uszkodzeniach.
14. W przypadku Centrali PABX strony wskazują w Umowie podmiot odpowiedzialny za serwis centrali PABX, który ponosi wszelkie koszty takiego serwisu.
15. Zakres prac konserwacji i obsługi centrali PABX wykonywanych przez Operatora w wariantie „serwis po stronie Operatora”:
 - 15.1. kontrola kompatybilności Urządzenia Abonenckiego z centralą miejską i analiza,
 - 15.2. testowanie i diagnostyka Urządzenia Abonenckiego,
 - 15.3. przeglądy techniczne oraz konserwacja,
 - 15.4. korekta czasu systemowego,
 - 15.5. kontrola stanu zasilania awaryjnego oraz zabezpieczeń nadnapięciowych,
 - 15.6. aktualizacja konfiguracji użytkowej,
 - 15.7. instalowanie nowych wersji oprogramowania,
 - 15.8. sporządzenie i aktualizacja kopii konfiguracji,
 - 15.9. doradztwo techniczne i eksploatacyjne w czasie przeglądów oraz konsultacje telefoniczne w zakresie prawidłowej obsługi i eksploatacji,
 - 15.10. utrzymywanie w pełnej sprawności technicznej wszystkich portów Urządzenia Abonenckiego,
 - 15.11. utrzymywanie w pełnej sprawności technicznej urządzeń taryfikujących, jeżeli zostały zainstalowane,
 - 15.12. naprawa uszkodzonych elementów Urządzenia Abonenckiego,
 - 15.13. gwarantowany czas usuwania awarii Urządzenia Abonenckiego w dni robocze w godz. roboczych (8.00–18.00):
 - 15.13.1. 8 godz. roboczych dla pilnych awarii, tj. w przypadku utraty łączności z siecią Operatora,
 - 15.13.2. 24 godz. robocze dla pozostałych awarii, tj. innych uszkodzeń niepowodujących utraty łączności z siecią Operatora.
16. Zakres czynności obsługi Urządzenia Abonenckiego, do których uprawniony jest Abonent w wariantie „serwis po stronie Operatora”:
 - 16.1. zmiana uprawnień użytkownika,
 - 16.2. zmiany czasów systemowych;
 - 16.3. zmiana trybu pracy centrali: dzienny, nocny,
 - 16.4. edytowanie nazw użytkowników,
 - 16.5. określanie dostępu do linii miejskich,
 - 16.6. restrykcje wyjść na poszczególne kierunki, np. komórki, 0-700,
 - 16.7. dołączanie użytkowników do grup,
 - 16.8. dodawanie numerów skróconych,
 - 16.9. sporządzanie raportów z programu taryfikacyjnego.
17. W przypadku, gdy za serwis Centrali PABX odpowiedzialny jest Abonent zobowiązując się on do dokonywania wszelkich działań, niezbędnych do utrzymania i konserwacji Urządzenia Abonenckiego, a w szczególności:
 - 17.1. przeglądu Urządzenia Abonenckiego raz na kwartał i składania Operatorowi (Departament Realizacji Usług) pisemnego raportu z przeglądu,
 - 17.2. zgłaszania uszkodzeń w okresie gwarancyjnym do producenta i przekazywania do Operatora (Departament Realizacji Usług) pisemnej informacji na ten temat,
 - 17.3. naprawy uszkodzeń niepodlegających gwarancji lub po okresie gwarancyjnym na swój koszt i przekazywania do Operatora (Departament Realizacji Usług) pisemnej informacji w tej sprawie.
18. Abonent jest zobowiązany do stosowania zabezpieczeń Urządzenia Abonenckiego, w tym kodów dostępu do Urządzenia Abonenckiego oraz zobowiązuje się do ich przechowywania i niedostępiania osobom nieupoważnionym.
19. Po upływie okresu minimalnego korzystania z Usług określonego w Umowie, Abonentowi przysługuje prawo nabycia Centrali PABX na warunkach określonych odrębną umową, o ile złoży odpowiedni wniosek na piśmie nie później niż do dnia zakończenia świadczenia tych Usług.
20. W przypadku zakończenia korzystania z Usługi (rozwiązania Umowy), w ramach której Operator udostępnił infrastrukturę inną niż Urządzenie Abonenckie, Abonent zobowiązany jest do zwrotu infrastruktury, w szczególności usuwając z niej wszelkie zainstalowane lub wniesione urządzenia. W przypadku korzystania z infrastruktury po zakończeniu korzystania z Usługi (rozwiązaniu Umowy), Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia na rzecz Operatora kwoty będącej równoważnością 3 krotności wynagrodzenia dotychczas uiszczanego w związku z zawartą umową obejmująca udostępnioną infrastrukturę za każdy miesiąc bezumownego korzystania z infrastruktury.
21. W przypadku zakończenia korzystania z Usługi, w ramach której Operator udostępnił Urządzenie Abonenckie, Abonent zobowiązany jest, w przypadku Urządzeń Abonenckich nie instalowanych przez Operatora do odesłania na swój koszt, Urządzenia Abonenckiego wraz ze wszystkimi przekazanymi elementami w stanie nie pogorszonym, za wyjątkiem zużycia będącego następstwem prawidłowego używania, na adres: podany na stronie www.netia.pl/kontakt, a w przypadku instalowania Urządzenia Abonenckiego przez Operatora do udostępnienia pomieszczenia, w którym jest zainstalowane w terminie do 14 dni roboczych od dnia zakończenia korzystania z Usługi. W przypadku niewykonania zobowiązania, o którym mowa powyżej, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości wartości Urządzenia Abonenckiego określonej w protokole przekazania Urządzenia Abonenckiego, a jeśli nie określono tej wartości w

protokole, to w wysokości wartości Urządzenia Abonenckiego, z dnia jego zakupu nie mniej niż 1500zł.

22. W przypadku, gdy Abonent bez zgody Operatora dokona zmian technicznych Urządzenia Abonenckiego lub będzie naruszał inne postanowienia opisane w niniejszym dokumencie, Operator ma prawo zawiesić świadczone za pomocą danego Urządzenia Abonenckiego Usługi i zdemontować Urządzenie Abonenckie.

§4. Łącza Abonenckie

1. W przypadku świadczenia Usługi na łączach zapewnionych przez Abonenta do czasu Awarii nie wlicza się przerwy w świadczeniu Usługi oraz obniżenia parametrów jakościowych w danej lokalizacji, spowodowanej przez takie łącze.
2. Abonent upoważnia Operatora do zgłaszania u operatora dostarczającego łącze, o którym mowa w ust. 1, reklamacji oraz nieprawidłowości w działaniu łącza. Zdanie poprzednie nie zwalnia Abonenta z obowiązku podejmowania wszelkich działań zmierzających do prawidłowego funkcjonowania łącza.
3. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku korzystania przez Operatora z innej, niż łącza, infrastruktury Abonenta.

§5. Zasady Korzystania z Usług Głosowych

1. Definicje:

Nadużycie Telekomunikacyjne – korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub osoby trzecie w sposób stwarzający uzasadnione ryzyko nieuiszczenia opłaty za wykonane usługi telekomunikacyjnej lub sprzeczne ze zobowiązaniami wskazanymi w dokumentach związanych ze świadczeniem usług (w szczególności w niniejszym dokumencie, Umowie i Regulaminie) wykorzystywanie infrastruktury telekomunikacyjnej i dostępnych usług, polegające na udostępnianiu ich osobom trzecim bez zgody Operatora. W szczególności za Nadużycie Telekomunikacyjne uznawane jest działanie powodujące powstawanie Sztucznego Ruchu.

Sztuczny Ruch – rodzaj ruchu telekomunikacyjnego, wprowadzany do sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem, np.: urządzeń, programów mogących generować połączenia, o założonym przez podmiot generujący czasie trwania połączeń (od jednego lub wielu numerów abonenckich do jednego lub grupy numerów), umożliwiający uzyskanie korzyści materialnych przez podmiot generujący.

Ruch Operatorski – tranzyt lub zakańczanie ruchu telekomunikacyjnego wprowadzonego do sieci Operatora za pośrednictwem Usługi, przekierowywanego z innych sieci telekomunikacyjnych lub od innych abonentów, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, bądź udostępniania ich innym podmiotom, m.in. w celu omięcia płatnych punktów styków sieci operatorów telekomunikacyjnych;

Usługi Głosowe – usługi (np. połączenia głosowe i sms) wykorzystujące publiczną numerację telefoniczną;

2. Wykorzystywanie numeracji i sposób wykonywania połączeń:

- 2.1. Abonent zobowiązuje się do korzystania w ramach Umowy wyłącznie z numeracji określonej w Umowie (przdzielonej z zasobów Operatora lub przeniesionej w związku z zawarciem Umowy od innego operatora). Abonent zobowiązuje się do kierowania do sieci telekomunikacyjnej jedynie połączeń opisanych numeracją (numer abonenta A), o której mowa w zdaniu poprzedzającym.
- 2.2. Abonent zobowiązuje się do nie korzystania z numeracji określonej w Umowie dla połączeń realizowanych na rzecz Abonenta przez innego niż Operator dostawcę usług.
- 2.3. W przypadku naruszenia zobowiązań określonych w ust. 2.1 i 2.2 powyżej Abonent zwolni Operatora z odpowiedzialności za wszelkie szkody związane z tymi naruszeniami, w tym zaspokoi roszczenia skierowane wobec Operatora z tego tytułu.
- 2.4. Abonent zobowiązuje się do:
 - 2.4.1. kierowania do sieci Operatora wyłącznie połączeń wygenerowanych za pomocą urządzeń końcowych przyłączonych bezpośrednio do Zakończenia Sieci udostępnionego Abonentowi,
 - 2.4.2. kierowania do sieci Operatora wyłącznie połączeń wygenerowanych z wykorzystaniem numeracji udostępnionej Abonentowi w ramach Umowy,
 - 2.4.3. niemodyfikowania jakichkolwiek danych (w tym sygnalizacyjnych) w wygenerowanych połączeniach telekomunikacyjnych,
 - 2.4.4. niewykorzystywania Usługi dla świadczenia usług typu „callcenter” - do obsługi masowych kontaktów z klientami przy użyciu Usługi (dotyczy taryfy Indywidualnej No Limit),
 - 2.4.5. niewykorzystywania Usługi do masowego rozsyłania informacji (sms, voice, mail, faks),
 - 2.4.6. niepodejmowania działań skutkujących powstaniem Sztucznego Ruchu lub Ruchu Operatorskiego.

3. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora:

- 3.1. W przypadku zarządzania Usługą przez Abonenta, Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- 3.1.1. nieprawidłowe działanie urządzeń wykorzystywanych przez Abonenta w związku z korzystaniem z Usługi oraz następstwa działań dokonanych przez osoby nieuprawnione do wykorzystaniem loginu, hasła i PIN-u, udostępnionych Abonentowi lub przez niego stosowanych przy korzystaniu z Usługi,
- 3.1.2. następstwa wszelkich działań, dokonanych przez Abonenta jak i osoby korzystające z Usługi za zgodą Abonenta poprzez wykorzystanie loginu, hasła, PIN-u,
- 3.1.3. nieprawidłowe działanie Usługi wynikające z niewłaściwej konfiguracji Usługi dokonanej przez Abonenta lub Administratora Usługi działającego w imieniu Abonenta oraz sieci lokalnej Abonenta (LAN) oraz za zmiany w konfiguracji sieci Abonenta dokonane przez Abonenta.

4. Uprawnienia Operatora:

- 4.1. Operator ma prawo zawieszenia Usługi w całości lub w części lub wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym w przypadku uzasadnionego podejrzenia wystąpienia Nadużycia Telekomunikacyjnego, Sztucznego Ruchu lub Ruchu Operatorskiego w związku ze świadczeniem Abonentowi Usługi.
- 4.2. Abonent zobowiązuje się, w przypadku zawieszenia Usługi, o którym mowa w ust. 4.1., powyżej do audytu własnej infrastruktury telekomunikacyjnej i informatycznej w celu jej zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem.
- 4.3. W przypadku zawieszenia Usługi, o którym mowa w ust. 4.1., Operator może uzależnić aktywację Usługi, w całości lub w części, od złożenia przez Abonenta oświadczenia o przeprowadzeniu audytu, o którym mowa w ust. 5.2. powyżej.
5. Abonent zobowiązuje się do zabezpieczenia własnej infrastruktury w celu uniknięcia dostępu osób trzecich do Usługi w szczególności w celu dokonania Nadużycia Telekomunikacyjnego.
6. Abonent zobowiązuje się do uregulowania należności za wygenerowany ruch telekomunikacyjny z wykorzystaniem Usługi, niezależnie od sposobu jego wygenerowania, o ile ruch telekomunikacyjny został wygenerowany w inny sposób niż poprzez włamanie do sieci Operatora.
7. Zasady bezpieczeństwa:
 - 7.1. Usługa: Integralnet, SIPTrunk, MultiNGN:
 - 7.1.1. Urządzenia końcowe służące do korzystania z Usług nie powinny być publicznie dostępne dla nieuprawnionych osób;
 - 7.1.2. Urządzenia końcowe nie powinny być dostępne bezpośrednio z sieci Internet, w szczególności powinny korzystać z translacji adresów sieciowych (NAT). Nie dotyczy to urządzeń wykorzystywanych w Usłudze SIPTrunk z rejestracją statyczną Na routerach sieciowych realizujących funkcję NAT nie powinny być skonfigurowane przekierowania portów pozwalające na dostęp do urządzeń końcowych z sieci Internet;
 - 7.1.3. Routery sieciowe powinny zezwalać na ruch sygnalizacyjny (SIP – port 5060) do/z sieci lokalnej wyłącznie z podanego adresu IP serwera proxy platformy VoIPNetii (zazwyczaj 87.204.129.4);
 - 7.1.4. Urządzenia końcowe służące do korzystania z Usług powinny znajdować się w wydzielonej za pomocą VLAN-ów sieci lokalnej;
 - 7.1.5. Dostęp do urządzeń końcowych oraz routerów za pośrednictwem interfejsu WWW powinien być wyłączony. Konfiguracja urządzeń końcowych oraz routerapowinno być możliwa wyłącznie przez FTP. W przypadku trudności realizacji wymagań wskazanych w zdaniach poprzednich zaleca się wyłączenie dostępu wyłącznie za pośrednictwem protokołu HTTPS;
 - 7.1.6. Dostęp do urządzeń końcowych, routerów i kont Usługi powinien być zabezpieczony „mocnymi” i niestandardowymi hasłami (co najmniej: 8 znaków i dwie wielkie i dwie małe litery oraz jedną cyfrę i jeden znak specjalny - niealfanumeryczny);
 - 7.1.7. W sieci lokalnej powinna zostać wyłączona możliwość zarządzania urządzeniami z wykorzystaniem protokołu;
 - 7.1.8. Abonent zarządza polityką połączeń telefonicznych, w szczególności decyduje o włączeniu lub wyłączeniu możliwości połączeń na numery o podwyższonej opłacie.
 - 7.2. Usługa: PRA, BRA, POTS:
 - 7.2.1. Urządzenia końcowe służące do korzystania z Usług (np. aparaty telefoniczne, centrala PABX) nie powinny być publicznie dostępne dla nieuprawnionych osób. W przypadku braku możliwości realizacji wymagania wskazanego w zdaniu poprzednim rekomenduje się zablokowanie usług o podwyższonej opłacie (np. 0700);
 - 7.2.2. Centrala PABX nie powinna być dostępna bezpośrednio z sieci Internet i w szczególności powinna korzystać z translacji adresów sieciowych (NAT). Na routerach sieciowych realizujących funkcję NAT nie powinny być

skonfigurowane przekierowania portów pozwalające na dostęp do Centrali PABX z sieci Internet.

- 7.2.3. dostęp do Centrali PABX powinien być zabezpieczony „mocnymi” i niestandardowymi hasłami (co najmniej: 8 znaków, dwie wielkie i dwie małe litery oraz jedną cyfrę i jeden znak specjalny - niealfanumeryczny).
- 7.2.4. W przypadku przyłączenia do centrali PABX urządzeń końcowych służących do komunikacji VoIP zastosowanie mają postanowienia z 8.1. powyżej.
- 7.2.5. Abonent zarządza polityką połączeń telefonicznych, w szczególności decyduje o włączeniu lub wyłączeniu możliwości połączeń na numery o podwyższonej opłacie.

Część II – Warunki Szczegółowe

§1. Usługa IntegralNet, Multi-NGN lub SIP-Trunk

1. Podstawą świadczenia Usługi IntegralNet, Multi-NGN lub SIP-Trunk jest zamówienie przez Abonenta pakietu, określającego liczbę użytkowników Abonenta mogących korzystać z Usługi i liczbę przydzielonych publicznych numerów telefonicznych (numeracja PSTN) w danej strefie numeracyjnej. Zamówiony pakiet stanowi integralną całość i nie może być modyfikowany, w szczególności poprzez rezygnację z jego części, np. numeracji PSTN.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dostęp Abonenta do sieci telekomunikacyjnej za pośrednictwem, której Abonent korzysta z Usługi IntegralNet, Multi-NGN lub SIP-Trunk, w szczególności za posiadanie niezbędnej infrastruktury LAN w lokalizacji wskazanej w Umowie.
3. Możliwość jednoczesnego realizowania zamówionej liczby połączeń wychodzących i przychodzących w ramach Usługi uzależniona jest od przepustowości i/lub klasy ruchu Voice w usłudze za pośrednictwem, której Abonent korzysta z Usługi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymanie tej liczby, o ile związane jest ono z niewystarczającymi parametrami usługi za pośrednictwem, której Abonent korzysta z Usługi.
4. Abonent, po zawarciu Umowy, jest odpowiedzialny wyłącznie za przygotowanie lokalizacji, w której ma być dokonana instalacja Usługi IntegralNet, Multi-NGN lub SIP-Trunk zgodnie z warunkami przedmontażowymi wskazanymi poniżej.
5. Instalacja Usługi przez Operatora może nastąpić po potwierdzeniu przez Abonenta przygotowania lokalizacji. W przypadku błędnego poinformowania przez Abonenta o gotowości lokalizacji, Operator pozostawia sobie prawo obciążenia kosztami Abonenta za nieskuteczną instalację w lokalizacji Abonenta.
6. Prawidłowe przygotowanie lokalizacji wymaga od Abonenta spełnienia następujących warunków przedmontażowych:
 - 6.1. wyznaczenie i obecność na czas instalacji osoby kontaktowej w miejscu instalacji, posiadającej uprawnienia administratora sieci Abonenta,
 - 6.2. zapewnienie Operatorowi dostępu do obiektów, gdzie ma być wykonana instalacja,
 - 6.3. jeżeli łącze internetowe nie jest dostarczane przez Operatora, to zapewnienie dostępu do sprawnego łącza internetowego o szybkości wystarczającej do podłączenia Usługi IntegralNet, Multi-NGN lub SIP-Trunk:
 - 6.3.1. 30 kb/s w obu kierunkach dla jednej rozmowy głosowej;
 - 6.3.2. 190 kb/s w obu kierunkach dla jednej transmisji faksu;
7. Prawidłowe przygotowanie dla Usługi IntegralNet wymaga od Abonenta spełnienia następujących (dodatkowo) warunków przedmontażowych:
 - 7.1. działanie sieci LAN umożliwiające włączenie wszystkich dostarczonych urządzeń VoIP, z odpowiednią liczbą switchy i wolnych gniazdek końcowych, gniazdzasilających 230V, a także kabli krosujących kat. 5,
 - 7.2. Wszystkie dostarczone urządzenia VoIP, ze względów bezpieczeństwa, nie mogą być zarejestrowane z wykorzystaniem publicznej adresacji IP,
 - 7.3. Wyspecyfikowany router sieciowy musi zapewniać wsparcie dla usługi SIP, tzn.:
 - 7.3.1. prawidłową obsługę SIP_ALG;
 - 7.3.2. posiadać otwarte porty z możliwością przekierowania portów sygnalizacji SIP (5060i kolejne) do urządzeń sieci wewnętrznej;
 - 7.3.3. obsługę NAT;
 - 7.3.4. serwer DHCP z wystarczającą pulą adresów;
 - 7.3.5. zapewniać wystarczającą liczbę prywatnych adresów IP do podłączenia dostarczonych urządzeń VoIP.
 - 7.4. Dodatkowo na routerach realizujących NAT nie powinny być skonfigurowane na stałe przekierowania portów pozwalające na dostęp z sieci Internet w celu zarządzania dostarczonymi urządzeniami VoIP.
 - 7.5. Skonfigurowany firewall do obsługi połączeń:
 - 7.5.1. swobodny ruch do i z hosta 87.204.129.4 (w szczególności port UDP/5060i/porty16000-20999);
 - 7.5.2. dla usług dodatkowych: np. IntegralNet_Abonent_PC; IntegralNet_Operator niezbędna jest swobodna komunikacja na portach TCP/2205, TCP/2207, TCP/2208, TCP/843 z hostem 87.204.129.188,

a także zainstalowane Java Runtime Environment oraz Adobe Flash na komputerze użytkownika końcowego;

- 7.5.3. dostęp do serwera czasu 212.244.160.67 poprzez port 123 – w celu umożliwienia aparatom ustawienia daty i czasu;
 - 7.5.4. dostęp do serwerów FTP w celu umożliwienia pobierania plików konfiguracyjnych, aktualizacji oprogramowania i wysyłania plików logowania aparatów;
 - 7.5.5. jeżeli nie ma możliwości zapewnienia stałego dostępu do serwera FTP, to należy utworzyć serwer FTP dla sieci wewnętrznej oraz drugi z możliwością dostępu dla Administratora Usługi IntegralNet z prawami do zapisu plików;
 - 7.5.6. dostęp do serwera DNS Operatora.
- 7.6. Dla Usługi IntegralNet realizowanej na łączu MPLS:
 - 7.6.1. wymagania jak powyżej oraz dodatkowe, wskazane poniżej;
 - 7.6.2. konfiguracja routera dostępowego w sposób umożliwiający synchronizację czasu dla aparatów (router pełni funkcję serwera czasu);
 - 7.6.3. serwer FTP w sieci wewnętrznej dostępny dla wszystkich aparatów.
 - 7.7. Dla instalacji Softphone: udostępnienie posiadanych komputerów z uprawnieniami administratora.
 - 7.8. Zestawienie informacji / lub materiałów przed instalacją i przekazanie ich Administratorowi Usługi IntegralNet:
 - 7.8.1. imię, nazwisko, numer i typ urządzenia użytkownika końcowego (np. typ aparatu, bramka) zgodnie z szablonem dostarczonym przez Administratora Usługi IntegralNet;
 - 7.8.2. uprawnienia użytkowników końcowych - ograniczenia dotyczące wybieranych numerów, np. wyjście za granicę, na komórkę, itp.;
 - 7.8.3. przypisanie do użytkowników końcowych usług dodatkowych oraz opis -uzgodnienie konfiguracji dla usług grupowych (grupy, portale głosowe, automatyczni operatorzy, operatorzy, Call Center, poczty głosowe, itp.); dla usług dodatkowych wymagających zapowiedzi głosowych lub muzyki-dostarczenie nagrań w formacie CCITT8kHz, 8bit, mono;
 - 7.8.4. dla usług dodatkowych wymagających zapowiedzi głosowych lub muzyki-dostarczenie nagrań w formacie CCITT8kHz, 8bit, mono;
 - 7.8.5. wyspecyfikowanie modelu i typu routera sieciowego, który łączy sieć zewnętrzną z LAN klienta;
 - 7.8.6. dla instalacji Softphone wyspecyfikowanie komputerów przeznaczonych do tej instalacji z podaniem systemu operacyjnego i karty dźwiękowej.
 - 7.9. Parametry potrzebne do obsługi usługi dodatkowej InNet_UnifiedCommunications:
 - 7.9.1. swobodny ruch do i z hosta 213.241.120.147 oraz 213.241.120.148 na portach: 80/TCP, 443/TCP, 843/TCP, 2205/TCP, 2207/TCP, 2208/TCP, 2209/TCP, 123/UDP;
 - 7.9.2. swobodny ruch do i z hosta 213.241.120.145 oraz 213.241.120.149 na portach: 5280/TCP, 5281/TCP, 5222/TCP, 5269/TCP, 1081/TCP;
 - 7.9.3. swobodny ruch do i z hosta 213.241.120.146 oraz 213.241.120.150 na portach: 8443/TCP;
 - 7.9.4. swobodny ruch do i z hosta 87.204.129.4 na portach: 5060/UDP, 8500-8699/UDP.
 - 7.10. Wymagania dla urządzeń obsługujących aplikację Unified Communications (komputer PC):
 - 7.10.1. Mac OS 10.9 Mavericks, Mac OS 10.10 Yosemite, MAC OS 10.11 El Capitan;
 - 7.10.2. Windows 7, Windows 8/8.1, lub Windows 10 (Tylko widok Klasyczny);
 - 7.10.3. Miejsce na dysku: 125 megabytes (MB) dla OS Mac i 215 megabytes (MB) dla Windows;
 - 7.10.4. dla połączeń głosowych wymagana jest karta muzyczna, mikrofon i głośniki;
 - 7.10.5. dla połączeń video wymagana jest kamera.
 - 7.11. Minimalne wymagania sprzętowe dla obsługiwanych systemów operacyjnych:
 - 7.11.1. minimum 2 GB random access memory(RAM);
 - 7.11.2. minimum 1.5 GHz CPU jest rekomendowany. Minimum Dual-core CPU jest rekomendowany dla połączeń video;
 - 7.11.3. Open Graphics Library (OpenGL) 1.5 lub wyższy jest rekomendowany.
 - 7.12. Minimalne wymagania dla smartfonów z iOS:
 - 7.12.1. iOS 8 lub iOS 9 działające na modelu iPhone 4S lub następnym;
 - 7.12.2. Aplikacja była testowana na następujących urządzeniach i systemach: iPhone 5S– iOS 8.4.1; iPhone 6–iOS 9.2.1; iPhone 6 Plus – iOS 9.2.1; iPhone 6S –iOS 9.2.1; iPhone 6S Plus–iOS 9.2.1.
 - 7.13. Minimalne wymagania na Tablet iPad:
 - 7.13.1. iOS 8 lub iOS 9 na modelu iPad2 lub następnym;
 - 7.13.2. Aplikacja była testowana na następujących urządzeniach i systemach: iPad 2 – iOS 8.4.1; iPad Air 2 – iOS 8.4.1 iPad Pro OS 9.2.1 iPadMini4 OS9.2.1.
 - 7.14. Minimalne wymagania na urządzenia z systemem Android:

- 7.14.1. system AndroidOS 4 i wersje następne;
- 7.14.2. dual-core CPU (lub wyższy); 7.10.5.3. 1GBRAM (lub więcej); 7.10.5.4. ARMv7 instruction set;
- 7.14.3. minimalna rozdzielczość 320x 480;
- 7.14.4. aplikacja była testowana na następujących urządzeniach i systemach: Samsung GalaxyS4 (GT-I9505)– OS 4.4.2; HTC OneM8 – 4.4.4; Motorola Moto G(XT1032)- OS5.1.

8. Prawidłowe przygotowanie lokalizacji dla Usługi IntegralNet wymaga dodatkowo od Abonenta spełnienia następujących warunków przedmontażowych:

- 8.1. routing pomiędzy urządzeniami brzegowymi Voice (np. SBC, Cisco Unified Border Element)w lokalizacji Abonenta a hostem87.204.129.4 w lokalizacji Operatora (w szczególności port UDP/5060iporty16000-20999);
- 8.2. obsługa strumieni RTP za pomocą kodeków: G.711a/u/law oraz G.729, na urządzeniach, które uczestniczą w realizacji połączenia. Kolejność obsługi kodeków jest dowolna. W przypadku, gdy urządzenia nie obsługują takich kodeków, Abonent jest zobowiązany zapewnić odpowiedni transkodowanie na dodatkowych urządzeniach;
- 8.3. dla instalacji SIP-Trunku i Multi-NGN w Trybie Dynamicznym urządzenie Abonenta powinno być zainstalowane za NAT-em;
- 8.4. dostęp do zarządzania urządzeniem Abonenta (IPPBX-em) powinno być możliwy tylko z sieci wewnętrznej Abonenta;
- 8.5. Wymagania dotyczące interfejsu SIP w urządzeniu brzegowym Voice

Tryby pracy	Stacyjny	Kontakt IPPBX statycznie skonfigurowany na platformie NGN.
	Dynamiczny	Wymagana rejestracja IPPBX z wykorzystaniem metody REGISTER.
Autentykacja	Wymagana	Wymagana autentykacja wiadomości SIP przychodzących z IPPBX zgodnie z RFC3261 orazRFC2617
Transport IP	UDP	Wymagany transport UDP. Nie jest wspierany transport TCP.
Sygnalizacja i Zastrzeżenie	DISPLAY	Modyfikacja pola Display w nagłówku From.
	PAI	Modyfikacja nagłówka From. Dodanie nagłówka Privacy. Dodanie nagłówka
	RPID	Modyfikacja nagłówka From. Dodanie nagłówka Remote-Party-Identity.
Limit sesji	Wymagany	Komunikat403Forbiddenw przypadku przekroczenia limitu.
Kodeki	G711a	packetizationtime20ms
	G711u	packetizationtime20ms
	G729a	packetizationtime20ms
VAD	Niezalecane	Rozłączanie sesji po wykryciu braku strumienia RTP przez okres 180sekund.
DTMF	Inband	Zdarzenia kodowane w strumieniu audio.
	Out-of-band	Zdarzenia przesyłane zgodnie z RFC2833.
FAKS	FaxPass	Wymagane wyłączenie Voice Activity Detection oraz Echo
	ITU-TT.38 faxrelay withG711	Transmisja zgodna ze specyfikacją ITU-TT.38. Automatyczna transmisja wtrybiefaxPass-

- 8.6. Jeżeli elementem brzegowym Voice jest urządzenie – brama IAD dostarczana wraz z Usługą Multi NGN to powinien być zapewniony routing do tego urządzenia w lokalizacji Abonenta a hostem 87.204.129.4 w lokalizacji Operatora (w szczególności port UDP/5060 i porty 16000-20999);
- 8.7. Operator gwarantuje prawidłowe działanie Usług przy zachowaniu parametru CAPS (Call Attempts Per Second) w wysokości 1/30 liczby wykupionych jednoczesnych połączeń, mierzonego jako wartość średnia liczby prób połączeń w 5 sekundowym oknie pomiarowym (np. dla 60 jednoczesnych połączeń w ciągu 5 sekund można wykonać do 10 prób połączeń);
- 8.8. Operator rekomenduje równomierne rozkładanie prób połączeń w czasie;
- 8.9. Ograniczenia opisane w punkcie 7.7 powyżej dotyczą ruchu wychodzącego w kierunku do Operatora;
- 8.10. Wymagania dotyczące interfejsu centrali PABX Abonenta dla Usługi Multi-NGN:
 - 8.10.1. Urządzenie posiada interfejs elektryczny spełniający normę G.703
 - 8.10.2. Na tym interfejsie jest realizowana sygnalizacja spełniająca normy Euro-ISDN.
- 9. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi uzależniony jest od gotowości w lokalizacji Abonenta oraz przeprowadzenia pozytywnego audytu infrastruktury Wi-Fi w lokalizacji wskazanej w opisie Zamówienia Usługi.
- 10. W przypadku, gdy zarządzanie Usługą należy do Abonenta, za datę rozpoczęcia świadczenia Usługi przyjmuje się datę minimum 3 dni od daty wysłania przez Operatora pod wskazany adres e-mail Administratora Usługi informacji o aktywacji Usługi, przy czym rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi nie później niż od dnia wejścia Umowy w życie.

- 11. Dla numerów telefonicznych (E.164) w ramach Usługi, Operator będzie realizował połączenia przychodzące oraz połączenia wychodzące na wymienione w Tabeli 1 rodzaje numerów do wszystkich rodzajów sieci, z zachowaniem odpowiedniego formatu wysyłania numeru abonenta wywoływanego, czyli:

Tabela1. Rodzaje i formaty obsługiwanej numeracji

Rodzaj numeru	Format numeru	Format wysyłania
MNA– międzynarodowy numer abonencki	MNA=CC +KNA	~00+MNA
KNA– krajowy numer abonencki	KNA= WSN+ NZS KNA= WST+NZS	~KNA
KNA(zNDS)– krajowy numer abonencki	KNA= WSN+ NZS KNA= WST+NZS	~NDS+KNA
NDS	NDS=AB+ KI	n/d
NDIN– numer dostępu do	NDIN=WST +SPQMCDU	~NDIN
Alarmowy AUS	AUS=9XY X=9 lub8	~AUS
Strefowy AUS– abonenckie	AUS=19XYZ X#8i9	~AUS
Strefowy AUS– abonenckie usługi specjalne	AUS=19XYZ X# 8i9	~WSN+ AUS WSN#WSN, z której
HESC– HarmonisedEuropean	112	~112
HESC– HarmonisedEuropean	118CDU	~118CDU
HESC– HarmonisedEuropean	116CDU	~116CDU
HESC– HarmonisedEuropean	11X X#2, 6 i8	~11X

- 12. Operator umożliwi połączenia na numer Alarmowy AUS (definicja numeru AUS określona jest w planie numeracji krajowej) wyłącznie z właściwymi terytorialnie dla podanej lokalizacji jednostkami służb ustawowo powołanych doniesienia pomocy, pod numerem112.
- 13. Korzystanie z Usługi poza lokalizacją wskazaną w opisie Zamówienia Usługi może spowodować nieprawidłowe kierowanie połączeń do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym kierowaniem połączeń do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy w przypadku korzystania z Usługi poza wskazaną w opisie Zamówienia Usługi lokalizacją.
- 14. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Administratorem Usługi w zakresie:
 - 14.1. zarządzania centrami PABX;
 - 14.2. zarządzania siecią LAN;
 - 14.3. zarządzania łączem dostępowym do Usługi;
 - 14.4. zarządzania analogowymi i cyfrowymi aparatami telefonicznymi;
 - 14.5. zarządzania siecią elektryczną.
- 15. Abonent jest zobowiązany do przekazywania Administratorowi IntegralNet informacji o wszelkich zmianach osób i danych osób kontaktowych, wskazanych w Umowie. Wprowadzenie zmian nie wymaga aneksu do Umowy i może nastąpić w dowolnej formie. W przypadku braku aktualnych danych Operator nie gwarantuje realizacji zgłoszenia w czasie określonym w danym pakiecie zarządzania Usługą.
- 16. W przypadku, gdy zgodnie z Umową usługami zarządza Operator, a w wyniku porozumienia zawartego w formie pisemnej dojdzie do przekazania Abonentowi uprawnień do zarządzania Usługą, w takiej sytuacji zakres odpowiedzialności przechodzi na Abonenta.
- 17. Do obowiązków Administratora IntegralNet, w ramach zarządzania Usługą, należy:
 - 17.1. aktywacja Usługi, w tym także usług dodatkowych;
 - 17.2. instalacja Terminali IP;
 - 17.3. koordynacja realizacji zgłoszeń otrzymanych od Abonenta;
 - 17.4. konfiguracja i modyfikacja ustawień Usługi na podstawie zlecenia zgłoszonego przez osobę upoważnioną wskazaną w opisie Zamówienia Usługi;
 - 17.5. przyjmowanie zgłoszeń i usuwanie problemów dotyczących Awarii Usługi lub awarii Terminali IP;
 - 17.6. obsługa gwarancyjna urządzeń sprzedanych Abonentom w ramach oferty Netii;
 - 17.7. przygotowanie informacji dla Abonenta o zmianach w Usłudze lub/i niedostępności Usługi;
 - 17.8. prowadzenie Systemu Obsługi Zgłoszeń.
- 18. W ramach zarządzania Usługą Administrator IntegralNet zobowiązuje się do instalacji końcowych urządzeń telekomunikacyjnych, pracujących w sieci IP, umożliwiających korzystanie z Usługi („Terminale IP”), które Abonent nabył od Operatora w związku z zawarciem Umowy Sprzedaży. Administrator IntegralNet może zobowiązać się także do zainstalowania Terminali IP, stanowiących własność Abonenta, pod warunkiem, że Terminale te spełniają warunki techniczne rekomendowane przez Operatora.
- 19. Przez instalację Terminala IP rozumie się wyłącznie konfigurację i modyfikację ustawień Terminala IP w celu umożliwienia Abonentowi

korzystania z Usługi, a w szczególności konfigurację parametrów sieciowych i sprawdzenie zdolności do wykonywania połączeń z zainstalowanego Terminala IP.

20. Instalacja Terminala IP odbywa się bezpośrednio w lokalizacji Abonenta lub poprzez zdalne skonfigurowanie ustawień Terminala IP. Wybór należy do Abonenta.
21. Terminal IP pozostaje w posiadaniu Abonenta, do którego należy serwisowanie, konserwacja i usuwanie uszkodzeń Terminala IP. Wszelkie roszczenia wynikające z udzielonej gwarancji lub rękojmi na Terminal IP Abonent zgłasza odpowiednio do gwaranta lub sprzedawcy.
22. Poziom zarządzania Usługą wyznacza rodzaj pakietu określający termin przyjęcia zgłoszenia i czas realizacji zlecenia lub usunięcia problemu. Poziom zarządzania dla każdej z lokalizacji, w której świadczona jest Usługa, wskazany jest w Zamówieniu Usługi.
23. Rodzaje pakietów zarządzania Usługą:

Lp.	Rodzaj pakietu	Poziom zarządzania
1.	Pakiet Brązowy	Realizacja zgłoszeń w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 18:00
		Czas realizacji zlecenia: 24 godziny
		Czas usunięcia problemu: 12 godzin
2.	Pakiet Srebrny	Realizacja zgłoszeń w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 18:00
		Czas realizacji zlecenia zmiany: 24 godzin
		Czas usunięcia problemu: 8 godzin
3.	Pakiet Srebrny Pro	Realizacja zgłoszeń w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 18:00
		Czas realizacji zlecenia zmiany: 24 godziny
		Czas usunięcia problemu: 4 godziny
4.	Pakiet Złoty	Realizacja zgłoszeń przez całą dobę, 7 dni w tygodniu
		Czas realizacji zlecenia zmiany: 24 godziny
		Czas usunięcia problemu: 12 godzin
5.	Pakiet Platynowy	Realizacja zgłoszeń przez całą dobę, 7 dni w tygodniu
		Czas realizacji zlecenia: 24 godziny
		Czas usunięcia problemu: 8 godzin
6.	Pakiet Platynowy Pro	Realizacja zgłoszeń przez całą dobę, 7 dni w tygodniu
		Czas realizacji zlecenia: 24 godziny
		Czas usunięcia problemu: 4 godziny

24. Abonent zobowiązuje się zapewnić Administratorowi IntegralNet zdalny dostęp do Usługi IntegralNet w swojej sieci LAN. Jeśli administracja Usługą będzie wymagała dostępu, a Administrator IntegralNet pozbawiony możliwości zdalnego administrowania będzie zmuszony dokonać wyjazdu do lokalizacji Abonenta, to ma prawo obciążyć Abonenta wszystkimi kosztami tej interwencji.
25. Wszelkie kontakty Abonenta z Administratorem IntegralNet odbywać się będą telefonicznie, faksem, poprzez e-mail lub poprzez System Obsługi Zgłoszeń.
26. Administrator IntegralNet przekaze Abonentowi - osobie wskazanej w opisie Zamówienia Usługi dane (login i hasło) uprawniające do korzystania z Systemu Obsługi Zgłoszeń.
27. Organizacja Systemu Obsługi Zgłoszeń obejmuje:
 - 27.1. rejestrowanie każdego zgłoszenia Abonenta i nadanie mu unikalnego numeru;
 - 27.2. rejestrację wszystkich czynności podjętych w związku z realizacją zgłoszenia;
 - 27.3. uzyskiwanie informacji o statusie realizacji przyjętego zgłoszenia za pomocą nadanego numeru;
 - 27.4. udzielenie niezwłocznie informacji o wykonaniu zgłoszenia;
 - 27.5. możliwość generowania raportów z wykonanych zgłoszeń.

§2. Usługa Telbaza.NET

1. Korzystanie z Usługi TBN w pełnym zakresie wymaga od Abonenta:
 - 1.1. posiadania aktywnej Usługi IntegralNet;
 - 1.2. zarządzania Usługą IntegralNet przez Operatora;
 - 1.3. posiadania dostępu do sieci Internet
2. Portal Usługi TBN jest dostępny za pośrednictwem sieci Internet przez całą dobę. W ramach Usługi TBN rejestrowane są wszystkie typy połączeń: przychodzące, wewnętrzne, wychodzące i transferowane.
3. Koszty zarejestrowanych połączeń obliczane są wg danych dostarczonych przez Abonenta. Raporty umożliwiające rozliczanie faktur Operatora odbywa się na podstawie wprowadzonych danych z faktury, zarejestrowanych danych o połączeniach oraz według wybranego przez Abonenta sposobu rozliczania.
4. Do raportowania dostępne są wszystkie zarejestrowane dane o połączeniach. Zakres danych udostępnianych w raportach dla

poszczególnych użytkowników jest zależny od ich indywidualnych uprawnień.

5. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi TBN uzależniony jest od gotowości lokalizacji Abonenta, zgodnie z opisem Zamówienia Usługi.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe działanie Usługi TBN, wynikające z niewłaściwego działania łącza dostępowego, za pośrednictwem którego Abonent korzysta z Usługi TBN. Odpowiedzialność z tytułu niewłaściwego działania łącza dostępowego jest regulowane odrębnymi postanowieniami dotyczącymi świadczenia tych usług.
7. Abonent jest zobowiązany do przekazywania Administratorowi IntegralNet (wskazanemu w opisie Zamówienia Usługi) danych niezbędnych do uruchomienia Usługi TBN:
 - 7.1. Informacji o taryfie i stawkach za połączenia;
 - 7.2. listy linii telefonicznych i ich przypisania do osób z odpowiednimi uprawnieniami;
 - 7.3. przypisania linii telefonicznych do poziomów organizacyjnych (na potrzeby raportowania) i do MPK (na potrzeby rozliczania);
 - 7.4. listy przewidywanych użytkowników i ich uprawnień do przeglądania danych.
8. Abonent jest odpowiedzialny za bieżącą aktualizację danych konfiguracyjnych TBN wg własnych potrzeb.
9. Operator w ramach Usługi TBN zapewnia:
 - 9.1. integralność, poufność i bezpieczeństwo danych konfiguracyjnych i danych o połączeniach;
 - 9.2. codzienne backupy baz danych;
 - 9.3. archiwizację danych po uzgodnionym okresie, ale nie dłuższym niż 24 miesiące;
 - 9.4. ochronę serwerów i baz danych przed nieuprawnionym dostępem.
10. Operator w ramach Usługi TBN nie zapewnia pełnej zgodności kosztów wykazywanych w tej Usłudze z billingiem dostarczonym przez Operatora. Ewentualna rozbieżność nie ogranicza możliwości dokładnego rozliczania faktur Operatora i nie może być powodem do składania reklamacji.
11. Do obowiązków Operatora reprezentowanego przez Administratora IntegralNet należy przeszkolenie wskazanych przez Abonenta osób z obsługi portalu Usługi TBN.

§3. InNet_Mobile

1. Produkty InNet_Mobile4GB, InNet_Mobile10GB, InNet_MobileNLGB definiują wielkość pakietu transmisji danych z jakiego Abonent może korzystać bez ograniczenia prędkości wprowadzonego przez Operatora.
2. Pakietu transmisji danych określa prędkość transmisji danych w ramach limitu do 70 Mb/s w przypadku danych pobieranych oraz do 20 Mb/s w przypadku danych wysyłanych.
3. Na prędkość przesyłania danych wpływają następujące warunki techniczne: technologia przesyłania danych, z której Abonent w danym momencie korzysta tj. HSDPA, LTE, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej, maksymalna prędkość obsługiwana przez modem oraz warunki atmosferyczne.
4. Technologia LTE uruchomiona została w wybranych miejscowościach w Polsce i jej zasięg będzie sukcesywnie powiększany. Zasięg technologii LTE może nie obejmować całego obszaru geograficznego miejscowości. Korzystanie z technologii LTE wymaga posiadania urządzenia obsługującego tę technologię.
5. Produkt InNet_Mobile nie realizuje żadnych usług bez konfiguracji z produktem Netia Mobile – IntegralNet.

§4. Stacjonarne Usługi Głosowe (POTS/ISDN)

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, w przypadku niewskazania terminu, Usługa zostanie aktywowana w terminie:
 - 1.1. 21 dni roboczych od daty podpisania Umowy (dotyczy sieci Operatora);
 - 1.2. 30 dni roboczych od daty podpisania Umowy (dotyczy sieci Orange Polska S.A.);
2. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia Usługi uzależnione jest od rozwiązania umowy z dotychczasowym operatorem świadczącym usługę na linii Orange Polska S.A., wówczas dniem rozpoczęcia świadczenia Usług jest termin podany przez dotychczasowego operatora w procesie migracji wynikający z wyboru trybu rezygnacji zawartego w Oświadczeniu o rozwiązaniu umowy abonenckiej.
3. Operator zastrzega, że aktywacja Usługi, w przypadku ust. 2 powyżej, może powodować przerwę w świadczeniu Usług nie dłuższą niż 24h, licząc od terminu podanego w procesie migracji przez dotychczasowego operatora.
4. Po podpisaniu Umowy z Operatorem zlecenie zmian w umowie z dotychczasowym operatorem, może uniemożliwić realizację Umowy zawartej z Operatorem.
5. W przypadku, gdy Usługa nie może być świadczona z przyczyn technicznych lub w wariantcie wybranym przez Abonenta przez kolejne 7 dni Strony mają prawo rozwiązać niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
6. W przypadku odstąpienia przez Abonenta od Umowy, jeżeli oświadczenie zostanie doręczone Operatorowi później niż 6 dni roboczych przed datą aktywacji, aktywacja Usługi zostanie zrealizowana, a następnie deaktywowana w terminie 14 dni od aktywacji, co będzie skutkowało dla Abonenta brakiem Usług.

7. W przypadku braku akceptacji przez dotychczasowego operatora Oświadczenia (tzw. odrzut formalny) termin aktywacji Usługi może ulec wydłużeniu.
8. W przypadku otrzymania przez Operatora informacji od Orange Polska S.A. o konieczności spełnienia dodatkowych warunków technicznych (np. budowa przyłącza) termin aktywacji Usługi może ulec wydłużeniu lub ostatecznie skutkować prawem do rozwiązania umowy zgodnie z ust.5 powyżej.
9. W przypadku Umów przesyłanych do Operatora przez Abonenta drogą pocztową, terminy aktywowania Usług, liczone będą od daty wpłynięcia Umowy do Operatora.

§4. Usługi Mobilne

1. Do korzystania z Usług Mobilnych niezbędne jest posiadanie karty SIM dostarczonej przez Operatora.
2. W przypadku braku możliwości wskazania w Umowie numeru, Abonentowi zostanie przydzielony numer z zakresu numeracji od +48 793 80 00 00 do +48 793899999 z Taryfą B2B-Mobilny No Limit (Taryfa mobilna).
3. W ramach Usług Mobilnych Abonentowi zostaje udostępniona karta z mikroprocesorem (karta SIM, USIM lub inna karta-dalej "Karta SIM") umożliwiającą za pomocą urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usług. Do Karty SIM przypisany jest numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji -inny niż numer PIN do konta abonenckiego, o którym mowa w Regulaminie) oraz kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący).
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, telefonicznie lub w inny sposób dopuszczony przez Operatora, poinformować Centrum Obsługi Biznesu o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. Operator niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM zawieszając świadczenie wszelkich Usług. Po upływie 14 dni od daty uzyskania przez Operatora informacji o zagubieniu lub kradzieży, Operator dezaktywuje Kartę SIM. Na wniosek Abonenta dezaktywacja Karty SIM może nastąpić przed upływem terminu określonego powyżej. Na wniosek Abonenta Operator niezwłocznie po dezaktywacji Karty SIM wydaje Abonentowi nową Kartę SIM z zachowaniem dotychczasowego numeru. Wydanie kolejnej Karty SIM następuje poprzez jej wysłanie na adres Abonenta wskazany w Umowie lub w inny sposób dopuszczony przez Operatora.
5. Operator zastrzega prawo odstąpienia od niniejszej Umowy w przypadku nieodebrania przez Abonenta doręczanej Karty SIM warunkującej aktywację.
6. W ramach taryfy Mobilny No Limit przyznawane jest 44 640 minut, które mogą być wykorzystywane na połączenia głosowe na krajowe numery stacjonarne.
7. Usługa Mobilny Telefon jest świadczona na infrastrukturze operatora mobilnego. Usługi realizowane w sieciach operatorów zagranicznych i krajowych świadczone będą z jakością zapewniającą przez tych operatorów.
8. Usługa dodatkowa Transfer Nocny to nielimitowany transfer danych codziennie w godzinach 23:45 - 8:45, bez zmniejszania przyznanego w ramach abonamentu Usługi Mobilny Internet limitu danych. Usługa aktywowana jest do 2 dni roboczych od złożenia zlecenia, niezależnie od Cyklu Rozliczeniowego. Za niepełny Okres opłata miesięczna naliczana będzie proporcjonalnie do liczby dni faktycznego korzystania z Usługi. Dezaktywacja Usługi Transfer Nocny następuje z końcem kolejnego pełnego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku gdy nastąpi rezygnacja z korzystania z Usługi Mobilny Internet, usługa dodatkowa Transfer Nocny deaktywowana będzie jednocześnie z Usługą Mobilny Internet.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń wykorzystywanych przez Abonenta w związku z korzystaniem z Usługi.
10. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do czasu, kiedy Abonent poinformuje Operatora o jej zagubieniu lub kradzieży, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
11. W zakresie usług Mobilnego dostępu do Internetu Operator wskazuje, że korzystanie z usług czy aplikacji w ramach usług mobilnych zależy dodatkowo od takich czynników, jak liczba urządzeń oraz aplikacji aktywnie korzystających z dostępu do Internetu oraz ich zapotrzebowania na ilość przesyłanych danych. Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbit/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbit/s albo 7 godzin pobierania plików w formacie mp3. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie wynosi 50 Mbit/s dla danych pobieranych i 10 Mbit/s dla danych wysyłanych. Cennik, Umowa, regulamin Oferty Promocyjnej lub inny regulamin Operatora mogą określać inną wysokość szacunkowej prędkości maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie. Jeżeli prędkość przesyłania danych wskazana przez Operatora w Cenniku, Regulaminie, Regulaminie Promocji lub innym regulaminie jest niższa niż wartość wskazana w zdaniu poprzednim, należy przyjąć, że stanowi ona szacunkową maksymalną prędkość transmisji danych w rozumieniu Rozporządzenia.

12. Jednocześnie w sytuacji, w której wskazana przez Operatora w Cenniku Szczegółowych Warunków Promocji lub innym Regulaminie prędkość przesyłania danych jest wyższa niż określona powyżej szacunkowa prędkość maksymalna w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie, należy ją rozumieć jako maksymalną prędkość technologiczną, tj. prędkość teoretycznie możliwą do osiągnięcia w idealnych warunkach, w sieci operatora infrastrukturalnego, z której to sieci korzysta Operator świadczący usługi mobilne, zgodnie z warunkami technicznymi wskazywanymi przez dostawcę infrastruktury teleinformatycznej i w oparciu o pasma radiowe wykorzystywane przez operatora infrastrukturalnego.
13. Na możliwą do osiągnięcia prędkość przesyłania danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta Abonent, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba i rodzaj aplikacji oraz zasobów w sieci Internet, z których w danym momencie korzysta użytkownik końcowy (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji jak programy antywirusowe lub programy typu firewall). Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE i może nie być możliwe poza siecią operatora infrastrukturalnego. Z uwagi na powyższe, w bardzo wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe. Informację o przepustowościach dla danej usługi dostępu do internetu można uzyskać dzwoniąc na infolinie 801 802 803.

§5. Netia Mobile – IntegralNet

1. Karta SIM – wszystkie parametry usług realizowanych na karcie SIM są definiowane produktem IntegralNet w zakresie usług głosowych, SMS, MMS i transmisji danych.
2. Produkt Netia Mobile – IntegralNet nie realizuje żadnych usług bez konfiguracji z produktem InNet_Mobile.

§6. Usługa Netia CallCollector (NCC)

1. Operator zobowiązuje się do:
 - 1.1. kierowania wywołań przychodzących z lokalnych numerów dostępowych (LNS) uruchomionych za pośrednictwem międzynarodowego operatora w krajach europejskich wyszczególnionych w Zamówieniu Usługi NCC do Umowy, na przyporządkowane im numery telefoniczne przydzielone Abonentowi, zgodnie z konfiguracją Usługi wskazaną w Zamówieniu Usługi;
 - 1.2. skonfigurowania i aktywacji Usługi, co zostanie potwierdzone protokołem odbioru Usługi. Operator zastrzega, że jego gotowość do świadczenia Usługi jest uzależniona od zgłoszenia gotowości do uruchomienia numerów LNS przez operatora międzynarodowego; opóźnienie operatora zagranicznego w uruchomieniu numerów LNS może spowodować przesunięcie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora.
2. Abonent zobowiązuje się do:
 - 2.1. zgłaszania Operatorowi informacji o zaistniałych nieprawidłowościach w działaniu Usługi;
 - 2.2. dokonania odbioru Usługi.
3. Operator zastrzega, że numery docelowe wymienione w Zamówieniu Usługi NCC do Umowy, na które kierowane będą wywołania przychodzące z lokalnych numerów dostępowych (LNS), muszą być obsługiwane przez Operatora i nie mogą ulec zmianie podczas trwania Umowy.
4. Operator może jednostronnie zawiesić Usługę lub rozwiązać Umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku wskazanych w Regulaminie lub w przypadku gdy:
 - 4.1. operator międzynarodowy nie uruchomi lokalnych numerów dostępowych (LNS) wskazanych w Zamówieniu Usługi, koniecznych do realizacji Usługi;
 - 4.2. ulegnie rozwiązaniu umowa z operatorem międzynarodowym na podstawie, której działają lokalne numery dostępowe (LNS)
 - 4.3. Abonent wykorzystuje Usługę świadczoną na jego rzecz w sposób niezgodny z Umową;
 - 4.4. zostanie rozwiązana przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta, umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co będzie skutkowało wyłączeniem docelowych numerów telefonicznych wskazanych w Zamówieniu Usługi NCC, na które kierowany będzie ruch przychodzący;
 - 4.5. Abonent nie zapłaci lub nie uzupełni w terminie wymaganej kaucji;
 - 4.6. Abonent dopuszcza się Nadużycia Telekomunikacyjnego;
 - 4.7. jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie Regulaminu nieustaną przyczyną tego zawieszenia.
5. Zajętość lokalnego numeru dostępowego (LNS) lub numeru docelowego przyporządkowanego określonej lokalnemu numerowi dostępowemu (LNS) wskazanemu w Zamówieniu Usługi NCC uniemożliwia Operatorowi kierowanie wywołań przychodzących, o których mowa w ust. 1 pkt 1.1 i nie może stanowić podstawy do reklamacji.

6. Abonent dostarcza usługi informacyjne we własnym imieniu i na własny rachunek, w oparciu o własne urządzenia telekomunikacyjne.
7. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za dostarczane usługi informacyjne w tym za ich treść, jakość i formę, i zapewnia ich zgodność z prawem.
8. Strony ustalają, że w trakcie trwania Umowy Abonent ma prawo do zmniejszenia lub rozszerzenia liczby lokalnych numerów dostępowych (LNS), na poniższych zasadach:
 - 8.1. W przypadku rezygnacji przez Abonenta z wybranych lokalnych numerów dostępowych (LNS) lub zamówienia dodatkowych numerów (LNS) Abonent jest zobowiązany przesłać do Operatora formularz zmiany pierwotnego zamówienia numerów LNS, w którym zostanie podana: nazwa kraju, numery LNS do likwidacji/dodania. Formularz powinien być podpisany przez osobę upoważnioną po stronie Abonenta do zamawiania nowych numerów; w terminie 6 dni roboczych od otrzymania formularza zmiany pierwotnego zamówienia numerów LNS Operator przesyła Abonentowi informację o terminie likwidacji/dodania numerów LNS ustalonym z operatorem zagranicznym;
 - 8.2. zamówienie na likwidację/zmianę LNS stanie się wiążące dla Operatora z chwilą jego pisemnej akceptacji w formie potwierdzenia Zamówienia i przesłania go do Abonenta;
9. Abonent akceptuje, że za likwidację lokalnych numerów dostępowych LNS może zostać naliczona opłata w wysokości 40 zł, jeżeli taką opłatą zostanie obciążony Operator przez operatora zagranicznego.
10. Odpowiedzialność Stron z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz z tytułu szkody wyrządzonej czynem niedozwolonym wyrządzonym w związku z wykonywaniem Umowy ograniczona jest do strat rzeczywiście poniesionych, chyba że szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa drugiej Strony. Odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta z tytułu utraty spodziewanych korzyści i zysków zostaje wyłączona.
11. Płatności za Usługi (jednorazowe opłaty za udostępnienie lokalnych numerów dostępowych LNS, opłaty abonamentowe za używanie numerów LNS oraz opłaty za połączenia kierowane z lokalnych numerów dostępowych LNS na numery DDI) dokonywane będą z dołu na podstawie faktury VAT, wystawionej przez Operatora na rzecz Abonenta według cen określonych w Zamówieniu Usługi NCC.
12. Podstawę rozliczeń za Usługi i wystawienia faktury VAT stanowią dane zarejestrowane przez operatora międzynarodowego i przekazane Operatorowi.
9. W przypadku braku akceptacji przez dotychczasowego operatora usługi Oświadczenia (tzw. odrzut formalny) termin aktywacji Usługi może ulec wydłużeniu.
10. W przypadku otrzymania przez Operatora informacji od Orange Polska S.A. o konieczności spełnienia dodatkowych warunków technicznych (np. budowa przyłącza) termin aktywacji Usługi może ulec wydłużeniu lub ostatecznie skutkować prawem do rozwiązania umowy zgodnie z ust. 7 powyżej.
11. W przypadku Umów Szczegółowych przesyłanych do Operatora przez Abonenta drogą pocztową, terminy aktywowania Usług, liczone będą od daty wypłynięcia Umowy Szczegółowej do Operatora.
12. Na faktycznie osiąganą przepustowość na łączu, we wszystkich technologiach, ma wpływ wiele czynników, do których należą: wzrost obciążenia sieci w godzinach szczytu lub przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie przez użytkownika z urządzenia abonenckiego nie obsługującego podanej prędkości, jednoczesne korzystanie z usługi przez kilku użytkowników domowych, instalacja na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall).
13. Maksymalna przepustowość łącza może być ograniczona poprzez wybrany wariant ofertowy dostępu do internetu.
14. Przepustowość usługi dostępu do internetu świadczonych na łączach mieszanych w technologiach CU, LLU, BSA (karty ADSL i VDSL) zależy od długości łącza, jakości linii, tłumienności, a także możliwości technicznych operatora.
15. W celu zweryfikowania jakie są możliwe przepustowości do osiągnięcia na danym łączu, należy w tabelce odpowiedniej dla technologii w jakiej została dostarczona usługa, wybrać wersję usługi internetowej. Dla wersji usługi w technologii CU, LLU, BSA należy wybrać dodatkowo wiersz z długością łącza.
16. Informacje o wersji usługi i technologii zamieszczone są na umowie. Informację o długości łącza, jeżeli nie została umieszczona na umowie, można uzyskać dzwoniąc na infolinie 801 802 803.

Zależność osiągniętej przepustowości od długości łącza w usłudze dostępu do internetu w technologii CU, LLU, BSA, PON:

Wersja usługi internetowej	Długość łącza(m)	Przepustowość w technologii CU, LLU, BSA(ADSL) prędkość odbieranych danych/ prędkość wysyłanych danych		
		Maksymalna	Zwykle dostępna	Minimalna
20M, MAX20	do 500	20Mbps/1 Mbps	17Mbps/0,8 Mbps	4,4Mbps/0,2 Mbps
20M, MAX20	500-700	20Mbps/1 Mbps	15Mbps/0,8 Mbps	4Mbps/0,2 Mbps
20M, MAX20	700-900	18Mbps/1 Mbps	14Mbps/0,8 Mbps	3,6Mbps/0,2 Mbps
16M, 20M,	900-1100	16Mbps/1 Mbps	12Mbps/0,8 Mbps	3,2Mbps/0,2 Mbps
16M, 20M,	1100-1300	14Mbps/1 Mbps	10Mbps/0,8 Mbps	2,8Mbps/0,2 Mbps
16M, 20M,	1300-1500	12Mbps/1 Mbps	9Mbps/0,7 Mbps	2,4Mbps/0,2 Mbps
10M, MAX10	1500-1700	10Mbps/1 Mbps	8Mbps/0,7 Mbps	2Mbps/0,16 Mbps
8M, 10M, MAX 10	1700-1900	8Mbps/0,7 Mbps	6Mbps/0,6 Mbps	1,6Mbps/0,14Mbps
8M, MAX10	1900-2100	7Mbps/0,6 Mbps	5Mbps/0,5 Mbps	1,4Mbps/0,12Mbps
6M, 8M, MAX 10	2100-2300	6Mbps/0,5 Mbps	4,5Mbps/0,4 Mbps	1,2Mbps/0,1 Mbps
6M, 8M, MAX 10	2300-2600	5Mbps/0,5 Mbps	4Mbps/0,4 Mbps	1Mbps/0,1 Mbps
4M, 6M, MAX 10	2600-2900	4Mbps/0,4 Mbps	3Mbps/0,3 Mbps	0,8Mbps/0,08Mbps
4M, 6M, MAX 10	2900-3200	3Mbps/0,3 Mbps	2,4Mbps/0,2 Mbps	0,6Mbps/0,06Mbps
2M, MAX10	3200-3500	2Mbps/0,2 Mbps	1,5Mbps/0,15Mbps	0,4Mbps/0,04Mbps
1M, MAX10	3500-4000	1Mbps/0,2 Mbps	0,8Mbps/0,15Mbps	0,2Mbps/0,04Mbps
512K	4000-4400	0,5Mbps/0,13Mbps	0,4Mbps/0,1 Mbps	0,1Mbps/0,03Mbps

Wersja usługi internetowej	Długość łącza(m)	Przepustowość w technologii CU, BSA(VDSL) prędkość odbieranych danych/ prędkość wysyłanych danych		
		Maksymalna	Zwykle dostępna	Minimalna
MAX80	do200	80Mbps/8 Mbps	64Mbps/5 Mbps	16Mbps/1,6 Mbps
MAX80	200-300	60Mbps/6 Mbps	48Mbps/5 Mbps	12Mbps/1 Mbps
MAX50, MAX80	300-400	53Mbps/5 Mbps	42Mbps/4 Mbps	10Mbps/1 Mbps
MAX50, MAX80	400-500	47Mbps/5 Mbps	37Mbps/4 Mbps	9Mbps/1 Mbps
MAX50, MAX80	500-600	40Mbps/4 Mbps	32Mbps/3 Mbps	8Mbps/0,8 Mbps
MAX50, MAX80	600-700	35Mbps/4 Mbps	28Mbps/3 Mbps	7Mbps/0,8 Mbps
MAX50, MAX80	700-800	29Mbps/3 Mbps	23Mbps/2 Mbps	5Mbps/0,6 Mbps
MAX20, MAX50	800-900	23Mbps/2 Mbps	18Mbps/1,6 Mbps	4Mbps/0,4 Mbps
MAX20	900-1000	17Mbps/2 Mbps	14Mbps/1,6 Mbps	3Mbps/0,4 Mbps
MAX20	1000-1100	16Mbps/1,8 Mbps	13Mbps/1,4 Mbps	3Mbps/0,4 Mbps
MAX20	1100-1200	15Mbps/1,5 Mbps	12Mbps/1 Mbps	3Mbps/0,3 Mbps
MAX20	1200-1300	14Mbps/1,4 Mbps	11Mbps/1 Mbps	2Mbps/0,3 Mbps

Wersja usługi internetowej	Przepustowość w technologii PON prędkość odbieranych danych/ prędkość wysyłanych danych		
	Maksymalna (Deklarowana)	Zwykle dostępna	Minimalna
1M	1Mbps/0,256 Mbps	0,8Mbps/0,2 Mbps	0,5Mbps/0,12 Mbps
2M	2Mbps/0,256 Mbps	1,6Mbps/0,2 Mbps	0,5Mbps/0,12 Mbps
4M	4Mbps/0,512 Mbps	3,2Mbps/0,4 Mbps	0,5Mbps/0,12 Mbps
MAX10	10Mbps/1 Mbps	8Mbps/0,8 Mbps	2Mbps/0,2 Mbps
MAX20	20Mbps/2 Mbps	16Mbps/1,6 Mbps	4Mbps/0,4 Mbps
MAX50)	50Mbps/5 Mbps	40Mbps/4 Mbps	10Mbps/1 Mbps
MAX100	100Mbps/50 Mbps	80Mbps/40 Mbps	20Mbps/10 Mbps
MAX300	300Mbps/50 Mbps	210Mbps/35Mbps	60Mbps/10 Mbps
MAX600)	600Mbps/60 Mbps	420Mbps/40Mbps	120Mbps/12Mbps
MAX900	900Mbps/100 Mbps	600Mbps/70Mbps	180Mbps/20Mbps

17. Informacja dotycząca stosowanych środków zarządzania ruchem w ramach usługi dostępu do internetu w związku z obowiązkiem Operatora dot. uniemożliwienia dostępu do stron internetowych wpisanych do rejestru domen służących do oferowania gier hazardowych niezgodnie z ustawą (dalej „Rejestr”). Zgodnie z art. 15f ustawy o grach hazardowych z dnia 19 listopada 2009 roku (tj. Dz.U. z2016r. poz. 471). Operator obowiązany jest do:

17.1. nieodpłatnego uniemożliwienia dostępu do stron internetowych wykorzystujących nazwy domen internetowych wpisanych do Rejestru;

- 17.2. nieodpłatnego przekierowania połączeń odwołujących się do nazw domen internetowych wpisanych do Rejestru do strony internetowej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw finansów publicznych, zawierającej komunikat, skierowany do odbiorców usługi dostępu do Internetu obejmujący w szczególności informacje o lokalizacji Rejestru, wpisaniu szukanej nazwy domeny internetowej do tego Rejestru, listę podmiotów legalnie oferujących gry hazardowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także powiadomienie o grożącej odpowiedzialności karno-skarbowej uczestnika gier urządzanych wbrew przepisom ustawy;
- 17.3. nieodpłatnego umożliwienia dostępu do stron internetowych wykorzystujących nazwy domen wykreślonych z Rejestru, nie później niż w ciągu 48 godzin od wykreślenia nazwy domeny internetowej z Rejestru.

§8. Netia_WiFi

- W ramach Usługi Operator udostępni Abonentowi Urządzenia Aruba RAP-3WN lub inne wskazane w Umowie. Kara umowna za niezwrócenie Urządzenia wynosi 950 zł.
- Specyfikacja techniczna Usługi/Urządzenia:
 - interfejs do przyłączenia łącza internetowego: Ethernet;
 - protokół wykorzystywany do przyłączenia urządzeń użytkowników: b/g/n.
- W ramach Usługi Abonent może otrzymać nie więcej niż 3 Urządzenia w jednej lokalizacji.**
- Operator dostarcza Urządzenie do realizacji Usługi w terminie 14 dni od podpisania Umowy, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy sieć Internet dostarczana jest przez Operatora, dostarczenie Urządzenia nastąpi po aktywacji Usługi dostępu do Internetu.
- Urządzenia są skonfigurowane w sposób umożliwiający Operatorowi zdalny dostęp oraz udostępniają dodatkowy SSID zarządzany wyłącznie przez Operatora. Abonent wyraża zgodę na udostępnienie przepustowości łącza internetowego przyłączonego do Usługi na potrzeby użytkowników korzystających z dodatkowego SSID zarządzanego wyłącznie przez Operatora, identyfikującego się nazwą – Netia WiFi. Operator ma prawo dowolnej zmiany nazwy SSID.
- W związku z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO), zarówno Abonent jak i Operator są zobowiązani, samodzielnie, do wdrożenia wszelkich procedur, chroniących dane użytkowników, sieci wifi, w tym przygotowania treści regulaminu oraz zgód, które, każdorazowo, Użytkownik będzie musiał zaakceptować przez połączeniem z siecią.
- Do poprawnego działania Usługi niezbędne jest m.in. podłączenie dostarczonego Urządzenia do łącza dostępowego dokonane samodzielnie przez Abonenta oraz wykonanie pierwszego uruchomienia. Dane do pierwszego logowania do panelu administracyjnego Usługi: **Login: numer seryjny otrzymanego Urządzenia; Hasło NIP Abonenta.**
- Rekomendowana jest zmiana danych po pierwszym logowaniu przez Abonenta. W przypadku rezygnacji z części punktów dostępowych, Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o numerach seryjnych Urządzeń, które dotyczą punktów dostępowych objętych rezygnacją.
- Operator rozpocznie naliczanie opłat z dniem dostarczenia Urządzenia do Abonenta nie później niż w terminie 3 dni od daty otrzymania Urządzenia, z zastrzeżeniem, iż w przypadku gdy usługa dostępu do Internetu dostarczana jest przez Operatora, naliczanie opłat rozpocznie się po aktywacji Usługi dostępu do Internetu.
- Utrzymanie Usługi polega na zapewnieniu prawidłowej konfiguracji Urządzenia i poprawnego działania sieci WiFi, wymianie Urządzenia w przypadku jego awarii.
- Operator zapewnia obsługę awarii Usługi w terminie 24 godzin w dni robocze od zgłoszenia przez Abonenta, z zastrzeżeniem, iż w przypadku potrzeby wymiany Urządzenia usunięcie awarii nastąpi w terminie nie dłuższym niż 7 dni od zgłoszenia.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Internetu spowodowany awarią łącza Abonenta, która uniemożliwi korzystanie z Usługi, chyba, że dostęp do Internetu realizowany jest przez Operatora.
- W ramach usługi Netia WiFi, Abonentowi mogą zostać udostępnione pakiety, zróżnicowane zakresem, wycenione osobno w Zamówieniu Usługi Netia WiFi.**
- Opis usługi Platformy Marketingowej (dalej też Captive Portal):
 - Model działania Platformy Marketingowej w ramach Usługi Netia WiFi opiera się na dostarczeniu mechanizmu umożliwiającego warunkowe podłączenie telefonu, tabletu, komputera Użytkownika Końcowego do Internetu, udostępnionego przez podmioty trzecie w dedykowanych miejscach publicznych pod warunkiem zaakceptowania przez Użytkownika Końcowego regulaminu przewidującego zgodę na zbieranie oraz przetwarzanie informacji o nim lub przez niego udostępnianych oraz otrzymywanie informacji marketingowych („Kampanie marketingowe”);
 - Użytkownik podłącza terminal do sieci WiFi zarządzanej przez Platformę Marketingową. Podczas próby połączenia z zasobem

- internetowym Użytkownik Końcowy zostanie przekierowany na portal wygenerowany przez Platformę Marketingową. Treść zawarta na portalu może być dostosowana do lokalizacji oraz profilu Użytkownika;
- 14.3. Po wyświetleniu treści portalu, Użytkownik- w celu uzyskania dostępu do Internetu - akceptuje regulamin oraz wykonuje wybraną przez Abonenta czynność warunkującą uzyskanie dostępu do Internetu. Możliwe jest również ustanowienie wolnego dostępu do Internetu;
 - 14.4. Czynnością warunkującą może być w szczególności wypełnienie ankiety (Platforma dostarcza narzędzia do ich generowania), połączenie się z profilem na portalu społecznościom, stworzenie własnego konta na Platformie, itp.
 - 14.5. Podczas wykonywania czynności warunkującej, Platforma zbiera dane osobowe Użytkownika lub inne dane przez niego udostępnione. Po wykonaniu Czynności, Użytkownik uzyska dostęp do Internetu oraz zostanie przekierowywany na jedną ze stron:
 - 14.5.1. adres zasobu internetowego, z którym Użytkownik chciał się pierwotnie połączyć;
 - 14.5.2. zdefiniowany przez Abonenta URL strony internetowej;
 - 14.5.3. zdefiniowaną przez Abonenta w ramach Platformy stronę startową.
 - 14.6. Uprawnienia Abonenta w ramach Platformy:
 - 14.6.1. definiowanie portalu - zmienianie wyglądu, a w szczególności czynności warunkujące:
 - 14.6.1.1. przeglądanie statystyk aktywności Użytkowników - stanu aktualnego lub historycznego;
 - 14.6.1.2. wybieranie strony, na którą zostanie przekierowany Użytkownik po połączeniu się z Internetem.
 - 14.7. **Administratorem danych osobowych oraz zobowiązany do przestrzegania przepisów prawa w tym zakresie, w szczególności dotyczących obowiązków informacyjnych dla SSID Abonenta (inny niż Netia WiFi) jest Abonent.** dla wydzielonego SSID Operatora- (Netia WiFi), jest Operator. W związku z powyższym każda ze stron Umowy, samodzielnie odpowiada za treści zamieszczone na dedykowanych SSID, w tym za regulamin i treści zgód prezentowanych Użytkownikom. Operator. Obie strony powierzają sobie wzajemnie dane osobowe i są zobligowane do podpisania stosownych Umów powierzenia danych. Poza danymi osobowymi zebranymi w trakcie korzystania przez Użytkowników z usługi , Operator gromadzi automatycznie dane urządzeń Użytkowników, takie jak Mac Adres karty sieciowej urządzenia końcowego, data oraz czas połączenia z siecią wifi, niezbędnych do prawidłowego świadczenia usługi i udostępnienia tych danych upoważnionym organom.
 - 14.8. Dane osobowe Użytkowników Końcowych oraz inne dane przez nich udostępniane, będą gromadzone m.in. podczas wykonywania przez Użytkowników Końcowych czynności warunkujących. Dane będą pochodzić, np. z ankiet lub profili społecznościowych, przez które będą się oni logować do Platformy i przy użyciu których uzyskali warunkowy dostęp do Internetu. Dane będą mogły również być gromadzone na późniejszych etapach funkcjonowania Platformy, np. poprzez ankiety, konkursy połączone z Kampaniami marketingowymi, itp.
 - 14.9. Dane osobowe Użytkowników Końcowych oraz inne dane przez nich udostępniane mogą służyć, pod warunkiem uzyskania przez Abonenta odpowiednich zgód Użytkowników Końcowych, do przeprowadzania Kampanii marketingowych. Kształt, grupa docelowa, sposób przesłania Kampanii reklamowej, w ramach opcji udostępnianych przez Platformę, będą zależne od wyboru Abonenta.
 - 14.10. Dane osobowe Użytkownika oraz inne dane, udostępniane niego lub jego terminal, zebrane przez Platformę, pochodzą będą wyłącznie od samego Użytkownika i nie będą w jakikolwiek sposób weryfikowalne. Operator zastrzega, iż nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ich treść oraz wiarygodność, a tym samym za skuteczność i prawidłowość profilowanych Kampanii marketingowych.
 - 14.11. W ramach Kampanii marketingowej Abonent może dokonać:
 - 14.11.1. wyboru metody kontaktu (telefon, e-mail);
 - 14.11.2. wyboru grup docelowych (wedle posiadanych informacji np. płci, wieku, położenia itp.);
 - 14.11.3. projektowania Kampanii(ich zawartość, forma itp.);
 - 14.12. W ramach działania Platformy (o ile Abonent korzysta z tej usługi), każdy Abonent będzie mógł zrealizować kampanię sms'ową, do grupy Użytkowników, w Polsce, zarejestrowanych poprzez punkt dostępowy Abonenta, w ilości do 1000 sztuk sumarycznie, miesięcznie, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Do tego celu będzie niezbędne podpisanie, przez Abonenta, odrębnej Umowy na świadczenie usługi Netia Messaging Center, za pośrednictwem której Abonent będzie realizował wysyłkę wiadomości.
 - 14.13. Abonenci mogą wykorzystywać Platformę wyłącznie w celu promocji swojej marki oraz produktów i/lub usług. Platforma umożliwiała

przeprowadzanie Kampanii marketingowych, a dostępne w niej narzędzia pozwalają na precyzyjne dotarcie do wybranych grup Użytkowników. Abonent zobowiązuje się do nie wykorzystywania Platformy, w szczególności do nierealizowania Kampanii marketingowych na zlecenie podmiotu trzeciego lub dotyczącej produktów lub usług podmiotu trzeciego.

- 14.14. Kampanie marketingowe mogą przekazywać informacje o ofercie, promocjach, przecenach, konkursach mających związek z działalnością Abonenta, w szczególności dotyczące ich marki oraz towarów i/lub usług w formie komunikatów, tj. informacji, voucherów, pytań, rysunków, filmików, krótkich gier, itp. przesyłanych różnymi drogami dostępu(sms, poczta elektroniczna, portale społecznościowe, konta na Platformie, itp.).
- 14.15. Platforma umożliwia przeglądanie statystyk zdefiniowanych w ramach Platformy. Statystyki są prezentowane w postaci wykresów lub tabel i prezentują dane aktualne lub historyczne. Platforma umożliwia generowanie okresowych raportów, które następnie mogą być otwierane przez Abonenta poprzez kliknięcie w przesłany pocztą elektroniczną link do strony internetowej. Funkcja ta jest niezwykle istotna z uwagi na możliwość porównywania danych (np. w celu określenia ilości Użytkowników odwiedzających poszczególne sklepy).

§9. Biznes VPN

1. Biznes VPN jest usługą pozwalającą połączyć odległe lokalizacje Klienta w jedną wirtualną sieć prywatną (VPN). Usługa umożliwia podłączenie lokalizacji Klienta do urządzeń brzegowych sieci IP MPLS (PE) Operatora w oparciu o asymetryczne łącza oraz udostępnione Klientowi urządzenie sieciowe CPE zarządzane przez Operatora.
2. W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi w uzgodnionej technologii Operator, za zgodą Abonenta, rozpocznie świadczenie Usługi w innej, niż wskazana w Umowie technologii. W takim przypadku zmiana technologii świadczonej Usługi nie wymaga aneksu do Umowy.
3. W przypadku braku zgody Abonenta na zmianę technologii, Operator ma prawo odstąpienia od Umowy w części dotyczącej tej lokalizacji, w której świadczenie Usługi nie będzie możliwe w żadnej z dostępnych w danej lokalizacji technologii.
4. Usługa Biznes VPN oferowana jest na następujących dostęпах: LLU, ADSL, Bitstream.
5. W ramach Usługi klientowi oferowane jest konfigurowane i zarządzane przez Operatora urządzenie CE podłączone przez linię xDSL do BRAS. Jako podstawowe CE stosowane jest urządzenie 1221 One Access. Dopuszczone jest także stosowanie bardziej zaawansowanego rozwiązania jak routery Cisco serii 800 z interfejsami ADSL2+. Rodzaj urządzenia zależy od oferty oraz parametrów usługi.
6. CE wykorzystuje protokół PPPoA lub PPPoEoA do zestawiania połączenia do BRAS i identyfikuje się unikalnym per lokalizacja nazwą użytkownika i hasłem przesyłanym w ramach autentykacji PPP. CE dostawca będzie w ramach PPP IPCP ten sam stały adres IP.
7. Na BRAS każdy IPVPN ma konfigurowany dedykowany VRF z odpowiednim per klient wartościami.

§10. Netia Remote Access

1. Dostęp użytkowników do sieci korporacyjnej Abonenta możliwy jest za pośrednictwem sieci Internet. i następuje z inicjatywy użytkownika za pośrednictwem usługi Konto Remote Access umożliwiającej autoryzację pojedynczego użytkownika. Tylko poprawnie zautoryzowany użytkownik będzie mógł korzystać z Usługi.
2. W ramach Usługi Operator świadczy:
 - 2.1. konfigurację i utrzymanie platformy sieciowej niezbędnej do zdalnego dostępu użytkowników;
 - 2.2. udostępnienie za pośrednictwem strony WWW aplikacji do zarządzania Kontami Remote Access;
 - 2.3. udostępnienie dedykowanego portu o przepustowości 512 Kb/s dla zdalnego dostępu użytkowników oraz o adresie IP, poprzez który następuje realizacja zdalnego dostępu w przypadku wyboru dostępu za pośrednictwem sieci Internet-wersji Remote Broadband.
3. Usługa jest świadczona wyłącznie:
 - 3.1. Abonentowi korzystającemu z usługi IP VPNMPLS;
 - 3.2. z usługami dodatkowymi Konto Remote Access lub Usługą Aktywacji Dostępu do Konta wymagających dostarczenia Abonentowi, co najmniej 5 Urządzeń zabezpieczających
4. W przypadku niespełniania przez Abonenta wymagań określonych w ust. 3 Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usługi.
5. W ramach świadczonej Usługi Operator nie zapewnia urządzeń i oprogramowania wykorzystywanych przez pojedynczego użytkownika niezbędnych do skorzystania z usługi Konto Remote Access.
6. Operator zapewnia wyłącznie Urządzenia zabezpieczające i dostęp do aplikacji do zarządzania Kontami Remote Access.
7. Abonent składa pierwsze zamówienie usług dodatkowych wymagających dostarczenia Abonentowi, co najmniej 5 Urządzeń zabezpieczających

- (łącznie z Urządzeniem zabezpieczającym dla Administratora Usługi) oraz co najmniej jedno Konto Remote Access (dla Administratora Usługi).
8. Wraz z pierwszymi Urządzeniami zabezpieczającymi, dostarczonymi na podstawie pierwszego zamówienia, przesyłane jest jedno, specjalnie oznaczone Urządzenie zabezpieczające przeznaczone dla Administratora Usługi.
 9. W pierwszym zamówieniu Abonent może zamówić dowolną ilość usług dodatkowych Aktywizacja Konta Remote Access.
 10. Dostarczenie Urządzeń zabezpieczających, niezbędnych dla korzystania z zamówionych usług dodatkowych, nastąpi nie później niż w terminie 30 dni od daty akceptacji Zamówienia przez Operatora na adres Administratora Usługi.
 11. Abonent może zamawiać dowolną liczbę usług dodatkowych, z zastrzeżeniem, że zamówienie zostanie przyjęte przez Operatora, o ile wymaga dostarczenia Abonentowi, co najmniej 5 Urządzeń zabezpieczających.
 12. Zamówienie usługi dodatkowej Przedłużenie Konta Remote Access możliwe jest dla całej paczki, zamawianych razem Kont Remote Access po upływie dotychczasowego okresu minimalnego.
 13. Dostarczenie Urządzeń zabezpieczających, niezbędnych dla korzystania z zamówionych usług dodatkowych, nastąpi nie później niż w terminie 30 dni od daty akceptacji zamówienia przez Operatora na adres Administratora Usługi.
 14. Aktywacja Usługi oraz usług dodatkowych następuje po upływie 2 pełnych dni od daty przekazania Urządzeń zabezpieczających kurierowi w celu dostarczenia Abonentowi.
 15. Dezaktywacja Usługi następuje wraz z rozwiązaniem Umowy.
 16. Dezaktywacja usług dodatkowych następuje na podstawie zlecenia Abonenta z końcem Okresu Rozliczeniowego, w którym zlecenie wpłynęło do Operatora.
 17. W przypadku dezaktywacji usługi dodatkowej przed minimalnym okresem korzystania z usługi Abonent może zostać obciążony Opłatą Wyrównawczą w wysokości różnicy pomiędzy abonamentem za Konto Remote Access bez okresu minimalnego a abonamentem za Konto Remote Access, z którego Abonent rezygnuje. Abonent dokona płatności Opłaty Wyrównawczej na podstawie noty debetowej w terminie 14 dni od daty wystawienia jej przez Operatora. Dodatkowo, w przypadku dezaktywacji usługi dodatkowej w okresie pierwszych 6 miesięcy Operator ma prawo obciążyć Abonenta Opłatą Wyrównawczą w wysokości różnicy pomiędzy opłatą instalacyjną za Konto Remote Access bez okresu minimalnego a opłatą instalacyjną za Konto Remote Access, z którego Abonent rezygnuje. Abonent dokona płatności Opłaty Wyrównawczej na podstawie noty debetowej w terminie 14 dni od daty wystawienia jej przez Operatora.
 18. W przypadku dezaktywacji usługi dodatkowej przed minimalnym okresem korzystania z Usługi Abonent może zrezygnować wyłącznie ze wszystkich Usług Konto Remote Access zamówionych łącznie z usługą dodatkową Konto Remote Access, z której chce zrezygnować.
 19. Konto Remote Access jest usługą dodatkową umożliwiającą dostęp pojedynczego użytkownika poprzez pojedynczą sesję komunikacyjną do sieci korporacyjnej Abonenta z wykorzystaniem Usługi podstawowej Remote Access.
 20. Konto Remote Access zapewnia autoryzację upoważnionego użytkownika poprzez sprawdzenie loginu oraz zmiennego hasła dostarczonego przez Urządzenie zabezpieczające.
 21. W ramach Konta Remote Access Abonent otrzymuje jedno Urządzenie zabezpieczające, które może być przypisane wyłącznie do jednego Konta Remote Access.
 22. W przypadku dostępu za pośrednictwem sieci Internet, autoryzacja następuje poprzez aplikację użytkownika pozyskaną przez Abonenta (dalej „Oprogramowanie”) umożliwiającą zestawienie zaszyfrowanej sesji komunikacyjnej IP Sec. Operator rekomenduje Oprogramowanie do zestawienia sesji.
 23. Wszelkie zarządzanie i administracja Kontami Remote Access wykonywana jest przez Administratora Usługi.
 24. Do zarządzania Usługą Abonent upoważnia Administratora Usługi. Dane Administratora Usługi zawiera Zamówienie.
 25. Administrator Usługi zarządza Usługą oraz usługami dodatkowymi w szczególności usługami Konto Remote Access oraz Urządzeniami zabezpieczającymi dostarczonymi Abonentowi w związku z zamówieniem usług dodatkowych.
 26. Zarządzanie usługami Konto Remote Access odbywa się za pośrednictwem aplikacji udostępnionej poprzez stronę WWW, która umożliwia w szczególności:
 - 26.1. tworzenie Kont Remote Access;
 - 26.2. usuwanie Kont Remote Access;
 - 26.3. przypisywanie Urządzenia zabezpieczającego do Konta Remote Access;
 - 26.4. modyfikację typu Konta Remote Access (o ile usługa podstawowa świadczona jest w dwóch typach);
 - 26.5. dystrybucję dostarczonych Urządzeń zabezpieczających.
 27. Administrator Usługi jest wyłącznie upoważniony do odbioru Urządzeń zabezpieczających dostarczanych przez Operatora.
 28. Administrator Usługi jest wyłącznie upoważniony do zgłaszania Awarii Usługi oraz usług dodatkowych.
 29. Administrator Usługi jest wyłącznie upoważniony do składania zamówienia.
 30. Przypisanie nowego Urządzenia zabezpieczającego dla celów Administratora Usługi następuje na pisemny wniosek Administratora Usługi, zawierający pieczęć Abonenta i przesłany faksem na numer podany dla składania zamówień.
 31. Administrator Usługi upoważniony jest do wszelkich kontaktów roboczych dotyczących Usługi oraz usług dodatkowych.
 32. Urządzenie zabezpieczające jest to urządzenie generujące w sposób ciągły zmiennie hasła właściwe dla Konta Remote Access przypisanego do danego użytkownika.
 33. Urządzenie zabezpieczające dostarczane jest łącznie z usługą dodatkową:
 - 33.1. Konto Remote Access;
 - 33.2. Aktywizacja dostępu do Konta Remote Access.
 34. Urządzenia zabezpieczające posiada ważność co najmniej 3 lat, co oznacza, że po upływie okresu ważności Urządzenie zabezpieczające nie będzie generować haseł umożliwiających autoryzację użytkownika w ramach usługi dodatkowej Konto Remote Access.
 35. W przypadku zgubienia, nieprawidłowej pracy Urządzenia zabezpieczającego lub upływie terminu ważności Urządzenia zabezpieczającego korzystanie z usługi Konto Remote Access możliwe jest po przypisaniu przez Administratora Usługi do danego Konta Remote Access nowego Urządzenia zabezpieczającego.
 36. Nieprawidłowo działające Urządzenia zabezpieczające, których termin ważności nie upłynął, powinny być zgłoszone poprzez stronę <https://ssl.inetia.pl/remote/administracja> wraz z opisem uszkodzenia.
 37. Operator zobowiązuje się do odesłania naprawionych lub nowych Urządzeń zabezpieczających w terminie 14 dni od daty dostarczenia na wskazany przez Administratora adres.
 38. Nieprawidłowe działanie Urządzenia zabezpieczającego nie wpływa na wysokość pobieranej opłaty abonamentowej z tytułu świadczonej usługi Konto Remote Access.
 39. Aktywizacja Konta Remote Access jest usługą dodatkową polegającą na zapewnieniu możliwości korzystania z usługi Konto Remote Access przy wykorzystaniu innego Urządzenia zabezpieczającego dostarczanego łącznie z niniejszą usługą.
 40. W ramach Usługi Operator dostarcza Urządzenie zabezpieczające zgodnie z odpowiednimi zasadami określonymi powyżej.
 41. W przypadku, gdy Abonent wybrał wersję Usługi podstawowej Remote Access, zapewniającą zdalny dostęp użytkowników za pośrednictwem sieci Internet, Abonent pozyskuje we własnym zakresie Oprogramowanie umożliwiające zestawienie zaszyfrowanej sesji komunikacyjnej IP Sec, niezbędnej do skorzystania z usługi Konto Remote Access.
 42. Oprogramowanie zapewnia szyfrowanie danych z użyciem technologii IP Sec.
 43. Pozyskanie, instalacja oraz konfiguracja oprogramowania szyfrującego instalowanego na komputerze Abonenta należy wyłącznie do Abonenta.
 44. Abonent zobowiązuje się do zachowania w poufności informacji dotyczących stosowanych przez Operatora metod zabezpieczenia w usłudze Remote Access oraz do nieudostępniania Urządzeń zabezpieczających osobom, dla których nie są one przeznaczone.
 45. Operator nie ponosi odpowiedzialności za urządzenia oraz oprogramowanie wykorzystywane w szczególności przez użytkownika w celu skorzystania z usługi Konto Remote Access.
 46. Operator nie ponosi odpowiedzialności za następstwa działań spowodowane nieprawidłowym wykorzystaniem przez Abonenta lub wykorzystaniem przez osobę nieupoważnioną Urządzenia zabezpieczającego dostarczonego Abonentowi przez Operatora.

§11. Usługi 80X

1. Operator na podstawie Umowy przydziela Abonentowi numer z prefiksem 080X i zobowiązuje się świadczyć dla Abonenta z użyciem tego numeru Usługę zgodnie z Regulaminem oraz będzie obciążał Abonenta opłatami zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
2. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług 801, Użytkownik inicjujący połączenie ponosi opłatę zgodnie z cennikiem operatora lokalnego niezależnie od czasu trwania połączenia. Abonent jest obciążany kosztem połączenia wg Cennika Usługi.
3. Operator bezpłatnie dostarcza Abonentowi certyfikat bezpieczeństwa niezbędny do uzyskania dostępu do portalu WWW, umożliwiającego zarządzanie Usługą (certyfikat SSL). Instrukcja instalacji certyfikatu dla najpopularniejszych przeglądarek internetowych zamieszczona jest w treści podręcznika, o którym mowa w ust. 11. poniżej.
4. Certyfikat przyznawany jest przez Operatora na czas określony, wynoszący 12 Okresów Rozliczeniowych. Termin rozpoczęcia i zakończenia ważności certyfikatu jest określony w jego treści. Po upływie ważności certyfikatu Operator dostarcza bezpłatnie Abonentowi nowy certyfikat na kolejny czas określony. W uzasadnionych przypadkach, Operator umożliwia zmianę certyfikatu na żądanie Abonenta.
5. Czynności dotyczące samodzielnego zarządzania Usługą mogą być realizowane przez Abonenta, za pośrednictwem portalu WWW, po podaniu osobistego kodu identyfikacyjnego „Loginu” oraz „Hasła” podanego w protokole odbioru certyfikatu bezpieczeństwa. W przypadku realizowania pierwszego „logowania” do portalu WWW, Abonent zobowiązany jest zmienić „Hasło”.

6. W celu uniemożliwienia korzystania przez osoby niepowołane z portalu WWW, Abonent zobowiązany jest do zachowania poufnego „Hasła” w tajemnicy. W razie ujawnienia „Hasła” przez Abonenta osobom trzecim, Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wyniki z tego tytułu szkody.
7. Operator może odrzucić roszczenia reklamacyjne Abonenta w przypadku niewłaściwego postępowania się portalem WWW przez Abonenta.
8. Abonent zobowiązany jest do samodzielnego zainstalowania przekazanego przez Operatora certyfikatu bezpieczeństwa dostępu do portalu WWW (certyfikat SSL). Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do portalu WWW spowodowany błędną instalacją certyfikatu lub nieprawidłową konfiguracją urządzeń Abonenta.
9. Abonent zobowiązany jest wykorzystywać przekazany certyfikat wyłącznie w ramach niniejszej Umowy. Abonent nie ma prawa do dokonywania prób logowania się na konta innych użytkowników portalu WWW lub przeprowadzania działań niezgodnych z przeznaczeniem portalu WWW, w szczególności do dokonywania prób włamań, uszkodzenia lub wstrzymania działania aplikacji, nieuprawnionego pozyskiwania danych.
10. Z chwilą przekazania certyfikatu przez Operatora, Abonent ponosi odpowiedzialność za ewentualne użycie certyfikatu przez osoby nie upoważnione przez Abonenta.
11. Operator udostępni Abonentowi instrukcję bezpiecznego korzystania z portalu WWW oraz „Podręcznik Abonenta” zawierającą szczegółowe informacje dotyczące korzystania z portalu WWW, jak również instrukcję instalacji certyfikatu bezpieczeństwa. Operator zastrzega sobie prawo zmiany informacji z podręcznika i instrukcji bez wpływu na świadczenie Usługi. Zmiana treści podręcznika lub instrukcji nie jest rozumiana, jako zmiana warunków Umowy. Abonent zobowiązuje się do zapoznania z treścią instrukcji bezpiecznego korzystania z portalu WWW, oraz stosowania się do zawartych w niej zaleceń.

§12. Usługa IP VPN („MPLS”)

1. W przypadku zamówienia Usługi MPLS wraz z opcją szyfrowania, szyfrowanie:
 - 1.1. dotyczy całego ruchu transmisji danych pomiędzy wszystkimi lokalizacjami sieci MPLS;
 - 1.2. realizowane będzie przez cały okres obowiązywania Umowy.
2. Operator zapewnia możliwość szyfrowania poprzez odpowiednią konfigurację środowiska sieciowego będącego elementem Usługi.
3. W ramach opłaty za usługę szyfrowania Abonentowi przysługuje możliwość konfiguracji usługi szyfrowania przez cały okres obowiązywania Umowy. Zmiany konfiguracji usługi szyfrowania są odpłatne, o ile strony nie uzgodniły inaczej, i realizowane na podstawie indywidualnych uzgodnień z Abonentem.
4. W przypadku przyłączenia do szyfrowanej sieci MPLS nowej lokalizacji (również należącej do innego abonenta) będzie ona uruchomiona z konfiguracją usługi szyfrowania tak jak sieć, MPLS do której jest przyłączana niezależnie od postanowień Umowy jej dotyczącej, a za aktywną opcję szyfrowania pobierana jest opłata jak za pozostałe lokalizacje. Postanowienia ust. 2 powyżej stosuje się odpowiednio.

Obowiązek informacyjny Netia S.A. względem pracownika Kontrahenta POWIAT PUŁTUSKI

Zgodnie z art. 14 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „**RODO**”) informujemy, że:

- I. Administratorem Twoich danych osobowych jest Netia S.A. z siedzibą przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa. Dokonujemy współadministracji Twoich danych osobowych wraz ze Spółkami z Grupy Netia, czyli Internetia sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, Telefonia Dialog spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Strzegomska 142A, 54-429 Wrocław, TK Telekom spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Kijowskiej 10/12A, 03-743 Warszawa, zwanymi dalej „Współadministratorami”.
- II. W sprawie ochrony swoich danych osobowych możesz skontaktować się z **Inspektorem Ochrony Danych** pod email: iod@netia.pl lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany w punkcie I powyżej.
- III. **Otrzymaliśmy Twoje dane od POWIAT PUŁTUSKI**
- IV. Będziemy przetwarzać Twoje dane **w celu i na podstawie**:
 1. w celu kontaktowania się z Tobą, jako przedstawicielem Twojego pracodawcy, w celu wykonania umowy zawartej pomiędzy Twoim pracodawcą a Netia S.A. (podstawa z art. 6 ust 1 lit. b RODO)
 2. w celach archiwalnych (dowodowych) będących realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO)
 3. w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami (w relacji między Twoim pracodawcą a Netia S.A.) będącego realizacją naszego prawnie uzasadnionego w tym interesu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO)
- V. Będziemy przetwarzać następujące **kategorie Twoich danych**: imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu, korespondencja służbowa powstała w toku wykonywania umowy zawartej między Twoim pracodawcą a Netia S.A.
- VI. W każdej chwili przysługuje Ci **prawo do wniesienia sprzeciwu** wobec przetwarzania Twoich danych przetwarzanych w celach i na podstawach wskazanych powyżej. Przystaniemy przetwarzać Twoje dane w tych celach, chyba że będziemy w stanie wykazać, że w stosunku do Twoich danych istnieją dla nas ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Twoich interesów, praw i wolności lub Twoje dane będą nam niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

W każdej chwili przysługuje Ci **prawo do wniesienia sprzeciwu** wobec przetwarzania Twoich danych w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego. Jeżeli skorzystasz z tego prawa – zaprzestaniemy przetwarzania danych w tym celu.
- VII. Będziemy **przechowywać Twoje dane przez okres**: obowiązywania umowy zawartej między Twoim pracodawcą a Netia S.A. a po jej rozwiązaniu lub wykonaniu – przez okres niezbędny do wyegzekwowania roszczeń wynikających z ww. umowy lub do czasu przedawnienia ww. roszczeń, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej.
- VIII. **Odbiorcy danych**
Twoje dane osobowe mogą zostać ujawnione naszym kontrahentom i podwykonawcom, w związku z realizacją obowiązków wynikających z umowy (zawieranie i wykonanie umów, gdy stroną jest spółka z Grupy Netia);
- IX. Zgodnie z RODO, **przysługuje Ci prawo** dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii, do sprostowania (poprawiania) swoich danych, do usunięcia, ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, do przenoszenia danych, do prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- X. Informujemy, że w procesie wykonywania umowy zawartej między Twoim pracodawcą a Netia S.A. **nie podejmujemy decyzji w sposób zautomatyzowany i Twoje dane nie są profilowane**.