

Gwarancja jakości (SLA - Service Level Agreement)

I. Definicje

Operator - ENITEO z siedzibą w Mszanie Dolnej przy ul. Stawowej 33 będący wydawcą Dokumentu SLA.

Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która złożyła Zamówienie lub zawarła Umowę.

Umowa - umowa o świadczenie usług hostingowych, której składnikami są Regulamin Dokument SLA.

Regulamin - "Regulamin świadczenia Usług Hostingowych" udostępniany na stronach internetowych Operatora.

Dokument SLA - niniejsza "Gwarancja Jakości Usług" (ang. SLA -Service Level Agreement).

Sieć - wszystkie urządzenia oraz cała infrastruktura sieciowa, które są udostępniane przez Operatora na rzecz Klienta w ramach zawartej Umowy.

Platforma wirtualna - usługa posiadająca własny nr IP i niezależny system zarządzania platformą, umożliwiającą konfigurację usług hostingowych.

Usługa hostingu dedykowanego lub usługa kolokacji - wpięcie sprzętu komputerowego do Sieci Operatora

Usługi hostingowe - pakiet usług wyspecyfikowanych w ofercie Operatora, który został zakupiony przez Klienta.

Awaria - brak widzialności Usług hostingowych poza Siecią przez czas dłuższy niż 15 minut.

Przerwa techniczna - związany z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez Operatora, z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem brak widzialności Usług hostingowych poza Siecią.

Problem - zgłoszony telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej problem lub zapytanie Klienta, które dotyczy funkcjonowania Sieci lub Usług hostingowych.

II. Monitorowanie działania poszczególnych Usług hostingowych

Widzialność poszczególnych Usług hostingowych dla każdej z platform jest sprawdzana w odstępach 5 minutowych przez 24 godziny na dobę. Dyżurujący administrator jest natychmiast powiadamiany o każdej przerwie za pośrednictwem systemu automatycznie wysyłanych wiadomości e-mail i sms.

Monitorowanie działania Usług hostingowych ma na celu zapewnienie natychmiastowej reakcji administratora na niepożądane zmiany oraz usunięcie Awarii zanim zostanie ona zgłoszona przez Klienta. W przypadkach powzięcia wiadomości o Awarii Klient zgłasza Awarię Operatorowi.

III. Zgłoszenie Awarii lub Problemu

Zgłoszenie Awarii lub Problemu powinno zawierać co najmniej:

- a) rodzaj usługi hostingowej, której dotyczy zgłoszenie,
- b) czas powzięcia wiadomości o Awarii lub opis Problemu,
- c) imię i nazwisko oraz numer telefonu lub adres e-mail osoby zgłaszającej.

Wskazanie w zgłoszeniu wszystkich wyżej wymienionych informacji ułatwi znalezienie przyczyny i sprawne usunięcie Awarii oraz umożliwi szybkie powiadomienie osoby zgłaszającej o przyczynach Awarii i aktualnym stanie prac.

IV. Czas reakcji

Operator zobowiązuje się do niezwłocznego likwidowania Awarii powstałych po stronie Operatora.

Czas reakcji na zgłoszenie oznacza maksymalny okres czasu, który może upłynąć:

- od momentu zauważenia przez dyżurującego administratora Operatora lub otrzymania zgłoszenia Awarii od Klienta do całkowitego usunięcia Awarii albo
- od momentu zgłoszenia Problemu przez Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej do czasu udzielenia odpowiedzi przez dyżurującego administratora Operatora.

Czas zgłoszenia Awarii lub Problemu:

od Poniedziałku, godz. 7.00 do Soboty, godz. 15.00 - czas reakcji 2 godziny

od Soboty, godz. 15.00 do Poniedziałku, godz. 7.00 - czas reakcji 4 godziny

Niedziele i inne dni uznane ustawowo za dni wolne od pracy w RP - czas reakcji 4 godziny

W większości przypadków rzeczywisty czas reakcji Operatora nie powinien przekraczać 15 minut.

V. Awarie

W ramach Dokumentu SLA Operator gwarantuje, że czas trwania Awarii po stronie Sieci w czasie roku kalendarzowego nie będzie dłuższy niż:

łącznie czas trwania Awarii (w godzinach): 72 godziny

łącznie czas trwania Awarii (w procentach): 0,8%

VI. Przerwy techniczne

1. Operator poinformuje Klienta o terminach planowanych Przerw technicznych w świadczeniu Usług hostingowych z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem.
2. Czynności nie należące do typowej pomocy technicznej i utrzymania serwera mogą być wykonywane przez Operatora odpłatnie. Operator ma prawo do odmowy wykonania czynności, o której mowa w zdaniu poprzednim bez podania przyczyn (typowa pomoc techniczna to m.in. udzielanie informacji na temat działania oprogramowania paneli administracyjnych ENITEO, przygotowywanie backupu i przywracanie danych z backupu, aktualizacja oprogramowania instalowanego przez Operatora, całodobowy nadzór techniczny nad serwerem - w tym wymiana podzespołów).

W ramach Dokumentu SLA Operator gwarantuje, że czas trwania Przerw technicznych po stronie Sieci w czasie roku kalendarzowego nie będzie dłuższy niż:

Łączny czas trwania Przerw technicznych (w godzinach): 72 godziny

Czas trwania jednorazowej Przerwy technicznej (w godzinach): 6 godzin

Braku widzialności usług hostingowych poza Siecią związanego z przerwą techniczną nie wlicza się do okresów, o których mowa w punkcie IV.

VII. Wyjątki

1. Zastosowanie Dokumentu SLA jest wyłączone w przypadku:
 - a) wystąpienia Awarii w wyniku działania siły wyższej,
 - b) wystąpienia przerwy w pracy Sieci w związku z zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi lub mającymi na celu rozbudowę Sieci - pod warunkiem powiadomienia Klientów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem,
 - c) wystąpienia awarii lub przerwy w pracy urządzeń niebędących częścią Sieci, które są niezbędne dla świadczenia Usług hostingowych,
 - d) wystąpienia Awarii której przyczyną jest samodzielne modyfikowanie składników systemu przez Klienta lub osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
2. Dokument SLA nie obejmuje Awarii komponentów systemu nie wchodzących w skład oprogramowania udostępnianego przez Operatora w związku ze świadczeniem Usług hostingowych.
3. W przypadku wystąpienia sytuacji o których mowa w pkt. 1a. oraz 1c., Operator jest zobowiązany na pisemne żądanie Klienta odpowiednio udokumentować zdarzenie.

VIII. Gwarancja dostępności usług

Dostępność usług oznacza "widzialność" poszczególnych Usług hostingowych na pierwszym routerze poza Siecią. Gwarancja dostępności usług dotyczy wszystkich urządzeń wchodzących w skład Sieci.

W ramach Dokumentu SLA Operator gwarantuje "widzialność" poszczególnych Usług hostingowych na następującym poziomie w czasie każdego miesiąca kalendarzowego:

Gwarantowany czas dostępności (w procentach): 99,2% czasu w miesiącu

Dopuszczalny czas niedostępności (w minutach): 345 minut w miesiącu

IX. Rekompensaty

W przypadku niedotrzymania przez Operatora gwarancji Dostępności usług (pkt.VIII. Dokumentu SLA) Klientowi przysługuje rekompensata w postaci obniżenia Opłaty abonamentowej w Okresie abonamentowym przypadającym bezpośrednio po okresie, w którym wystąpiło niedotrzymanie warunków gwarancji dostępności usług, będące podstawą do rekompensaty. Za każde rozpoczęte 24 godziny niedostępności Usług hostingowych powyżej poziomu niedostępności określonego w pkt. VIII. Dokumentu SLA Klientowi przysługuje rekompensata w wysokości:

$(1 / \text{ilość dni w Okresie abonamentowym}) * \text{Opłata abonamentowa}$

Udzielenie rekompensaty o której mowa powyżej nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego opłacania Opłat abonamentowych. Maksymalna wysokość rekompensaty nie może wynieść więcej niż wysokość Opłaty abonamentowej (z uwzględnieniem wszelkich rabatów) za okres za który przysługuje rekompensata.