

Dokument SLA

1. Definicje

Operator - dostawca **Usług internetowych**, którego dane zostały wskazane w **Umowie** lub na stronach internetowych zawierających ofertę **Usług hostingowych** 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 25 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 za pośrednictwem poczty elektronicznej problem lub zapytanie **Klienta**, które dotyczy funkcjonowania **Sieci** lub **Usług hostingowych**.

2. Monitorowanie działania poszczególnych Usług hostingowych

Widzialność poszczególnych **Usług hostingowych** dla każdej z platform jest sprawdzana w odstępach 5-cio 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 **Awarie** **Operatorowi**.

3. Zgłoszenie Awarii lub Problemu

Zgłoszenie **Awarii** lub **Problemu** powinno zawierać co najmniej:

- a. numer IP platformy
- b. rodzaj usługi hostingowej, której dotyczy zgłoszenie
- c. czas powzięcia wiadomości o **Awarii** lub opis **Problemu**
- d. 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.

4. 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**.

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

Czas zgłoszenia Awarii:	Czas reakcji:
od Poniedziałku, godz. 7.00 do Soboty, godz. 15.00	4 godziny
od Soboty, godz. 15.00 do Poniedziałku, godz. 7.00	8 godziny
Niedziele i inne dni uznane ustawowo za dni wolne od pracy w RP:	8 godziny
Czas zgłoszenia Problemu:	
od Poniedziałku, godz. 7.00 do Soboty, godz. 15.00	4 godziny
od Soboty, godz. 15.00 do Poniedziałku, godz. 7.00	8 godziny
Niedziele i inne dni uznane ustawowo za dni wolne od pracy w RP:	8 godziny

5. Awarie

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

Łączny czas trwania Awarii [w godzinach]:	72 godziny
Łączny czas trwania Awarii [w procentach]:	0,8 %

6. 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.

Uwaga: Typowa pomoc techniczna to m.in. udzielanie informacji na temat działania oprogramowania autorskiego (Webas, Webmail), 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 V.

7. Wyjątki

1. Zastosowanie **Dokumentu SLA** jest wyłączone w przypadku:

- wystąpienia **Awarii** w wyniku działania siły wyższej,
- 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,
- wystąpienia awarii lub przerwy w pracy urządzeń niebędących częścią **Sieci**, które są niezbędne dla świadczenia **Usług hostingowych**,
- 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.

8. 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 nut w miesiącu

9. 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.



www.soluma.pl
infolinia: +48 512 202 999
e-mail: soluma@soluma.pl

Grupa Soluma
rozwiązania, które przynoszą korzyści
www.grupa.soluma.pl