

SERWERY DEDYKOWANE - SLA (Service Level Agreement)

Niniejszy załącznik opisuje zakres odpowiedzialności operacyjnej i finansowej **Operatora** jako dostawcy usługi telekomunikacyjnej.

Wszelkie odszkodowania finansowe opisane w niniejszej umowie mają charakter kar umownych. **Operator** nie odpowiada za szkody poniesione przez Usługobiorcę, przewyższające wysokość kar umownych.

§ 1 Definicje

Awaria – brak dostępności usług spowodowany awarią urządzeń lub łączy telekomunikacyjnych **Operatora** lub użytkowanych przez **Operatora** na mocy odrębnych umów z osobami trzecimi, w tym innymi operatorami, których czas przekracza 1 godzinę.

Czas naprawy – czas niedostępności usługi, liczony od momentu wystąpienia Awarii do jej usunięcia.

Czas reakcji – określony w godzinach. Czas, w którym **Operator** zobowiązuje się rozpocząć procedurę usuwania Awarii zgłoszonej zgodnie z paragrafem 2.

Siła wyższa – zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia w chwili zawarcia Umowy, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akt władzy państwowej, samorządowej.

§ 2 Procedury

Zgłoszenie awarii przez Usługobiorcę polega na poinformowaniu **Operatora** o jej wystąpieniu telefonicznie, pod numerami:

+48 32 450-88-88

lub pocztą elektroniczną, poprzez wysłanie wiadomości na adres:

bok@slaskdatacenter.pl

Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia awarii polega na poinformowaniu Usługobiorcy przez **Operatora** pocztą elektroniczną lub telefonicznie o zarejestrowaniu zgłoszenia w bazie danych **Operatora** wraz z podaniem numeru zgłoszenia.

Usługobiorca jest informowany o statusie zgłoszenia.

Usługobiorca jest poinformowany o usunięciu awarii pocztą elektroniczną lub telefonicznie.

§ 3 Warunki SLA

Lp.	Parametr	Opis
		Support Standard
1	Dostępność usługi w trybie rocznym	99,80 %
2	Czas reakcji w dni robocze w godzinach 8-16	30 minut
3	Czas reakcji w godzinach nocnych przez cały rok	NMT*
4	Czas reakcji w weekendy w godz. 9-19	NMT*
5	Czas reakcji w święta	NMT*
6	Kary umowne	300% opłat za każdy okres awarii
		*NMT - Najbliższy możliwy termin

§ 4 Wypłata odszkodowań

Operator wypłaci odszkodowania opisane w punkcie 3 wyłącznie na podstawie pisemnego zgłoszenia (reklamacji) Usługobiorcy.

Operator rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od dokonania pisemnego lub mailowego zgłoszenia przez Usługobiorcę.

Łączna wartość odszkodowań oraz wypłat należnych za zdarzenia w danym miesiącu kalendarzowym zgodnie z Umową oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo Telekomunikacyjne nie może przekroczyć wartości miesięcznej opłaty abonamentowej.

Zapłata odszkodowań i wypłat przewidzianych w niniejszym Załączniku oraz ustawie z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo Telekomunikacyjne wyczerpuje w całości odpowiedzialność **Operatora** wobec Usługobiorcy. Usługobiorca nie może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość powyższych odszkodowań i wypłat

Każda godzina awarii dla danej usługi powoduje obniżenie w następnym miesiącu ustalonej wysokości opłaty miesięcznej za daną usługę. Kwota obniżenia opłaty dla danej usługi jest karą umowną, która stanowi równowartość trzykrotnej opłaty za okres awarii danej usługi. Kwotę tę wylicza się na podstawie opłaty miesięcznej za daną usługę (abonament miesięczny). Do powyższych kalkulacji przyjmuje się ujednoliczoną liczbę 30 dni w miesiącu i 24 godziny na dobę (720 godzin w miesiącu). Każdy okres awarii przekraczający 30 minut liczony jest jako pełna godzina awarii.

Odpowiedzialność **Operatora** jak i łączna wartość odszkodowania będzie liczona od chwili powiadomienia przez Usługobiorcę zgodnie z § 2 Procedur dokumentu SLA o powstałej awarii.

§ 5 Wyłączenie gwarancji i ograniczenie odpowiedzialności

Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że **Operator** w żaden sposób nie steruje ani nie kontroluje internetu, oraz że wszelkie towary, informacje, treści i usługi oferowane, udostępniane lub dostępne w internecie są oferowane albo dostępne za pośrednictwem osób trzecich, z którymi abonent zawiera bezpośrednio umowy o świadczenie takich usług. **Operator** nie daje więc żadnej gwarancji, wyraźnej, lub dorozumianej, i nie składa żadnego oświadczenia w odniesieniu do jakichkolwiek towarów, informacji, treści lub usług oferowanych, udostępnianych, lub dostępnych w Internecie oraz **Operator** nie będzie ponosić odpowiedzialności za zależność od lub wykorzystanie przez Usługobiorcę takich towarów, informacji, treści lub usług oferowanych, udostępnianych, lub dostępnych w Internecie. **Operator** nie ogranicza dostępu do jakichkolwiek adresów w obrębie sieci internetowej, a Usługobiorca zgadza się, aby **Operator** nie ponosił odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania osób trzecich będących dostawcami usług internetowych.

Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia usług z przyczyn nie zwinionych przez **Operatora**.