

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 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**.

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 **Awarię 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	2 godziny
od Soboty, godz. 15.00 do Poniedziałku, godz. 7.00	4 godziny
Niedziele i inne dni uznane ustawowo za dni wolne od pracy w RP	4 godziny
Czas zgłoszenia Problemu:	Czas reakcji:
od Poniedziałku, godz. 7.00 do Soboty, godz. 15.00	2 godziny
od Soboty, godz. 15.00 do Poniedziałku, godz. 7.00	4 godziny
Niedziele i inne dni uznane ustawowo za dni wolne od pracy w RP	4 godziny

5. 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 %

6. Przerwy techniczne

- Operator** poinformuje **Klienta** o terminach planowanych **Przerw technicznych** w świadczeniu **Usług hostingowych** z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem.
- 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 paneli administracyjnych ALTe.pl, 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:

łącznie 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 pkt. 5.

7. Wyjątki

- 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.
- Dokument SLA nie obejmuje Awarii komponentów systemu nie wchodzących w skład oprogramowania udostępnianego przez Operatora w związku ze świadczeniem Usług hostingowych.**
- W przypadku wystąpienia sytuacji o których mowa w pkt. 1 a) oraz 1 c), **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 minut w miesiącu

9. Rekompensaty

W przypadku niedotrzymania przez **Operatora** gwarancji Dostępności usług (pkt. 8. **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. 8. **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.**

10. Dane Operatora

Przedsiębiorstwo ALT Krzysztof K. Klich
ul. Jagiellońska 46, 33-300 Nowy Sącz
NIP: 7340003604
REGON: 490016033