

# Gwarancja Jakości Usług na Support.pl

Zgodnie z priorytetowym celem firmy Support.pl sp. z o.o. jakim jest zapewnienie najwyższej jakości świadczonych usług, firma wdrożyła gwarancje dotyczące funkcjonowania usług hostingowych oraz zapewnienia odpowiedniej pomocy serwisowej. Celem wdrożenia jest określenie norm jakości, czasu reakcji na zgłaszane awarie oraz rekompensat z tytułu nie spełnienia poniższych warunków. Gwarancja Jakości świadczonych Usług (Service Level Agreement - SLA) jest wyrazem odpowiedzialności oraz troski o jak najlepsze wywiązywanie się z powierzonych zadań oraz okazanego zaufania.

## I. 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, które są udostępniane przez Operatora na rzecz Klienta w ramach zawartej Umowy.

**Usługa hostingu dedykowanego** - dzierżawa sprzętu komputerowego udostępnionego przez 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:

1. numer IP serwera na którym działa usługa
2. rodzaj usługi hostingowej, której dotyczy zgłoszenie
3. login lub nazwę domeny głównej usługi
4. czas powzięcia wiadomości o Awarii lub opis Problemu
5. 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.

W większości przypadków rzeczywisty czas reakcji Operatora nie przekracza 15 minut. Czas reakcji:

- od poniedziałku do piątku: godz. 8.00 do 15.00 - 2 godziny
- od poniedziałku do piątku: godz. 15.00 do 8.00 - 4 godziny
- od soboty do poniedziałku: godz. 8.00 do 15.00 - 4 godziny
- od soboty do poniedziałku: godz. 15.00 do 8.00 - 8 godzin
- sobota, niedziele i inne dni uznane ustawowo za dni wolne od pracy w RP: 8 godziny

### **V. 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 %

### **VI. 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.

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. VII. Dokumentu SLA

Klientowi przysługuje rekompensata w wysokości:  
(1 / ilość dni w Okresie abonamentowym) \* 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.