

## 1. ZAKRES I WARUNKI GWARANCJI JAKOŚCI USŁUG

- 1.1. Gwarancja Jakości Usług świadczonych na rzecz Odbiorcy obejmuje warunki i zasady:
  - 1.1.1. zapewnienia Odbiorcy dostępności Usługi na odpowiednim Poziomie SLA wskazanym w Umowie lub Załącznikach do Umowy;
  - 1.1.2. usuwania wszelkich Awarii związanych z funkcjonowaniem Usług, o ile uszkodzenia lub przerwy nie powstały z winy Odbiorcy, podmiotów lub osób trzecich;
  - 1.1.3. zapewnienia dla Usług Odbiorcy Serwisu technicznego i Zgłaszania awarii na określonym Poziomie serwisu technicznego;
  - 1.1.4. informowania Odbiorcy o Planowanych Przerwach, które mogą powodować przerwę w dostępności Usługi.
- 1.2. Dostępność poszczególnych Usług jest monitorowana przez Dostawcę, przez 24 godziny na dobę.
- 1.3. Dostawca, zgodnie z postanowieniami Regulaminu nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niedostępności Usługi Odbiorcy, jeżeli przyczyna niedostępności jest niezależna od Dostawcy.

## 2. ZGŁASZANIE I USUWANIE AWARII

- 2.1. Odbiorca zobowiązany jest zgłaszać Awarie do Dostawcy niezwłocznie po ich stwierdzeniu, pod numer telefoniczny i adres poczty E-Mail udostępniony Odbiorcy i określony w Umowie lub Załączniku do Umowy.
- 2.2. Czas reakcji na przyjęcie zgłoszenia Awarii wynosi 2 godziny.
- 2.3. Awarie są usuwane w trybie 24/7.
- 2.4. Odbiorca zobowiązany jest współdziałać z Dostawcą w celu ustalenia i usunięcia Awarii.
- 2.5. Przyjęcie Zgłoszenia awarii przez Dostawcę i potwierdzenie tego faktu Odbiorcy uznaje się jako początek Czasu trwania awarii.
- 2.6. Za prawidłowe i skuteczne Zgłoszenie awarii uznaje się jedynie zgłoszenie dokonane przez Osobę upoważnioną.
- 2.7. Jako koniec Czasu trwania awarii uznaje się moment, w którym Dostawca informuje Odbiorcę o usunięciu Awarii.
- 2.8. W przypadku gdy Dostawca poinformował Odbiorcę o usunięciu Awarii, a Odbiorca poinformuje Dostawcę o ciągłym trwaniu Awarii, Dostawca podejmuje ponowne działania zmierzające do usunięcia Awarii, co skutkuje wznowieniem Czasu trwania awarii.
- 2.9. Poinformowanie Dostawcy przez Odbiorcę o nieusunięciu Awarii następuje zgodnie z zasadami Zgłaszania i usuwania awarii.
- 2.10. Brak reakcji ze strony Odbiorcy na informację Dostawcy o usunięciu Awarii jest uznawany za skuteczne usunięcie Awarii.

## 3. PRACE PLANOWE I PROCEDURA WYŁĄCZEŃ

- 3.1. Dostawca może, w razie potrzeby, prowadzić Prace planowe i w czasie tych prac okresowo zawiesić dostępność Usług, jeżeli działania te są wymagane dla utrzymania prawidłowego działania Usług.
- 3.2. Dostawca dołoży wszelkiej staranności, aby zawieszanie dostępności Usług miało miejsce poza normalnymi godzinami pracy Odbiorcy, w czasie najniższej eksploatacji Usługi.
- 3.3. Gdy zaistnieje konieczność opisana w pkt. **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.** stosowana będzie następująca procedura:



- 3.3.1. Dostawca skontaktuje się z Odbiorcą (telefonicznie, faksem lub za pomocą poczty E-Mail), aby uzgodnić odpowiedni czas na zawieszenie dostępności Usługi, nie później niż na 2 dni robocze przed planowanym zawieszeniem Usługi;
  - 3.3.2. Odbiorca w przypadku braku akceptacji prześle Dostawcy informację (telefonicznie, faksem lub za pomocą poczty E-Mail) iż nie zgadza się na zawieszenie dostępności Usługi w podanym terminie, proponując przy tym inny termin;
  - 3.3.3. brak sprzeciwu ze strony Odbiorcy na zaproponowany termin zawieszenia dostępności Usługi będzie traktowany przez Dostawcę jako wyrażenie zgody;
  - 3.3.4. po wykonaniu zaplanowanych prac Dostawca niezwłocznie poinformuje Odbiorcę o ich wyniku (telefonicznie, faksem lub za pomocą poczty E-Mail);
  - 3.3.5. Odbiorca potwierdzi Dostawcy prawidłowe funkcjonowanie Usługi po jej uruchomieniu, w przypadku braku takiego potwierdzenia Dostawca przyjmuje domniemanie, iż Usługa Odbiorcy działa prawidłowo.
- 3.4. Dostawca zastrzega sobie prawo prowadzenia Prac planowych z zastrzeżeniem, iż sumaryczny czas tych prac w okresie jednego miesiąca nie przekroczy 8 godzin.
  - 3.5. Czas prowadzenia Prac planowych nie wlicza się do czasu Niedostępności usługi i nie może stanowić podstawy do wyliczenia Bonifikaty.

#### 4. POMOC TECHNICZNA I REMOTE HANDS

- 4.1. W ramach świadczonych Usług podstawowych Dostawca zapewnia dodatkowe usługi tj. Pomoc techniczną i Remote Hands, realizowane na podstawie dokonywanych przez Odbiorcę Zgłoszeń technicznych.
- 4.2. Odbiorca jest zobowiązany przekazywać Zgłoszenia techniczne Dostawcy pod numer telefoniczny i adres E-Mail udostępniony Odbiorcy i określony w Umowie lub Załączniku do Umowy.
- 4.3. Czas reakcji na przyjęcie Zgłoszenia technicznego wynosi 3 godziny.
- 4.4. Zgłoszenia techniczne są wykonywane przez Serwis techniczny Dostawcy i w godzinach pracy Serwisu technicznego.
- 4.5. Zgłoszenia techniczne dokonane przez Odbiorcę poza godzinami pracy Serwisu technicznego, będą obsługiwane następnego dnia roboczego.
- 4.6. Zgłoszenia techniczne są wykonywane w ciągu 12 godzin roboczych, w godzinach dostępności Serwisu technicznego.
- 4.7. Odbiorca ma możliwość rozszerzenia dostępności godzin Serwisu technicznego Dostawcy przez wykupienie usługi dodatkowej.
- 4.8. Odbiorca zobowiązany jest współdziałać z Dostawcą w celu realizacji Zgłoszeń technicznych.
- 4.9. Jako wykonanie Zgłoszenia technicznego uznaje się moment, w którym Dostawca poinformuje o tym fakcie Odbiorcę.
- 4.10. Dostawca określa godziny pracy Serwisu technicznego w każdy dzień roboczy, od 7:00 do 18:00.

#### 5. BONIFIKATY

- 5.1. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę określonego Poziomu SLA dla świadczonych Usług, Odbiorcy przysługuje prawo do Bonifikaty.



- 5.2. Dostępność Usługi w okresie miesięcznym wylicza się w oparciu o poniższy wzór:  
 5.2.1.  $((\text{Łączna liczba minut w miesiącu} - \text{Łączna liczba minut Czasu trwania awarii w miesiącu}) / \text{Łączna liczba minut w miesiącu}) \times 100\%$   
 5.2.2. Wysokość Bonifikaty z tytułu obniżonej dostępności Usługi w okresie miesięcznym:

dostępność Usługi w okresie miesięcznym	wysokość Bonifikaty - % miesięcznej opłaty za Usługę podstawową		
	SLA 99,5%	SLA 99,1%	SLA 98,8%
Dostępność $\geq 99,5\%$	-	-	-
$99,5\% > \text{Dostępność} \geq 99,1\%$	10%	-	-
$99,1\% > \text{Dostępność} \geq 98,8\%$	20%	20%	-
$98,8\% > \text{Dostępność} \geq 98,4\%$	30%	30%	30%
$98,4\% > \text{Dostępność} \geq 96,0\%$	50%	50%	50%
$96,0\% > \text{Dostępność}$	100%	100%	100%

- 5.3. Bonifikata będzie udzielana Odbiorcy przez Dostawcę w odniesieniu do opłaty za Usługę podstawową, w ramach której wystąpiła jedna lub więcej Awarii w okresie rozliczeniowym oraz czas usunięcia Awarii wynosił cztery lub więcej godzin, z wyłączeniem Awarii, która spełnia choćby jeden z wymienionych poniżej warunków:  
 5.3.1. jest wynikiem prowadzonych przez Dostawcę Prac planowych, lub  
 5.3.2. jest wynikiem naruszenia Umowy przez Odbiorcę, lub  
 5.3.3. jest wynikiem działania siły wyższej, lub  
 5.3.4. wystąpiła na poza urządzeniami lub w sieci Dostawcy.
- 5.4. Dostawca udziela Bonifikaty z tytułu Niedostępności usługi wyłącznie na żądanie Odbiorcy, na podstawie pkt. **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.** na fakturze wystawionej po miesiącu, w którym usunięto Awarię.
- 5.5. Miesięczna suma udzielonej Bonifikaty nie może przekroczyć 100% wartości miesięcznej opłaty za Usługę podstawową.
- 5.6. Wszystkie Bonifikaty spełniają funkcję kar umownych płatnych przez Dostawcę i wyłączają możliwość dochodzenia przez Odbiorcę odszkodowania przewyższającego wysokość tychże kar z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.

