

POZIOM DOSTĘPNOŚCI USŁUGI **- Service Level Agreement (SLA)-**

§1

Dostępność usługi

1. Kielecki Park Technologiczny (KPT) gwarantuje miesięczną dostępność zasilania w energię elektryczną na poziomie nie mniejszym niż 99% (wyłączając brak dostępności spowodowany zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi). Wielkość dostępności odnosi się do sieci i urządzeń kontrolowanych przez KPT.
2. KPT gwarantuje miesięczną dostępność transmisji do/z Internetu na poziomie nie mniejszym niż 99% (wyłączając brak dostępności spowodowany zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi).
Wielkość dostępności odnosi się do sieci i urządzeń kontrolowanych przez KPT.
3. W przypadku awarii, gwarantowany czas przywrócenia pełnej funkcjonalności dostępu do usługi wynosi 48 godzin w trybie roboczym.
4. W przypadku niemożliwości usunięcia awarii dostępności usług w określonym czasie, KPT w ramach przywrócenia pełnej funkcjonalności usługi odtworzy zastępcze rozwiązanie o parametrach analogicznych do parametrów usługi podstawowej abonenta. Czas działania zastępczego rozwiązania nie wlicza się do czasu trwania awarii.
5. W przypadku wystąpienia awarii KPT przywraca działanie usługi. KPT nie odtwarza danych Abonentowi utraconych w wyniku awarii usługi. Abonent utracone dane odtwarza we własnym zakresie.

§2

Eksploatacja

1. KPT ma prawo korzystać z zaplanowanych prac konserwacyjnych. Sumaryczny czas przeprowadzonych prac nie może przekroczyć dwanaście (12) godzin w Okresie Rozliczeniowym. KPT w takim przypadku jest zobowiązany faksem lub elektronicznie na wskazany adres e-mail poinformować abonenta o planowanych pracach przynajmniej na 5 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia prac.
2. KPT zapewni przyjmowanie zgłoszeń i rozpoznawanie awarii przez wyznaczoną do tego osobę kontaktową dostępną w godzinach od 7.30 do 15.30 w dni robocze. Osoba ta wskazana jest w umowie.
3. Zawiadomienie przesłane w dniu innym niż dzień roboczy albo po godzinie 15:30, będzie uważane za doręczone następnego dnia roboczego.
4. Strony zobowiązują się do współpracy w zakresie wzajemnego informowania się o wykrytych awariach oraz do współdziałania przy ich usuwaniu.
5. W razie wystąpienia awarii, KPT zobowiązany jest przystąpić do usunięcia przyczyny awarii i przywrócić pełną funkcjonalność usługi, zgodnie z zasadami określonymi w umowie, Regulaminie świadczenia usług teleinformatycznych i niniejszym załączniku.
6. W razie wystąpienia awarii, Abonent powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie drugą stronę poprzez ustne zgłoszenie telefoniczne, potwierdzone pisemnym dokumentem przesłanym e-mailem lub faksem do KPT, zgodnie z danymi kontaktowymi wskazanymi w Umowie, zwany dalej „Zgłoszeniem Awarii”.
Wzór Zgłoszenia awarii przedstawiono w załączniku nr 4 do Regulaminu.
7. Abonent zobowiązany jest współpracować ze KPT przy usuwaniu awarii, a w szczególności niezwłocznie informować go o wszelkich sygnałach i komunikatach zaobserwowanych na swoich urządzeniach.
8. KPT potwierdzi niezwłocznie usunięcie awarii oraz wyśle do Abonentowi (faksem, e-mailem) kopię zawiadomienia o awarii z dokonanymi adnotacjami o czasie i trybie usunięcia awarii.
9. W przypadku stwierdzenia, iż przyczyna awarii leży po stronie Abonenta, KPT nie jest obowiązany do usunięcia awarii i niezwłocznie powiadomi o tym Abonenta pisemnie e-mailem lub faksem oraz telefonicznie oraz uczyni stosowną wzmiankę w Zgłoszeniu awarii.

§3

Bonifikaty

1. Abonent nie ponosi opłat za łączny czas, w którym usługa nie jest świadczona; opłata miesięczna ulega proporcjonalnemu pomniejszeniu.
2. Za każdą godzinę, w której usługa nie jest świadczona (nie licząc okresu konserwacji) Abonentowi przysługują bonifikaty w wysokości 1/720 opłaty abonamentowej.
3. Odliczenia z tytułu upustów, o których mowa w niniejszym paragrafie, będą uwzględniane w fakturach wystawianych przez KPT za następny okres rozliczeniowy.