

Załącznik 1. Gwarancja Jakości Świadczonej Usługi Voice-Net Biznes Internet Service Level Agreement

Do umowy nr.....

Niniejszy Załącznik określa gwarantowane przez Operatora parametry Usługi Voice-Net Biznes Internet .

I. Gwarantowane Parametry Usługi

1. Za Gwarantowane Parametry Usługi uważa się:
 - a) Czas reakcji na awarię;
 - b) Czas usunięcia awarii;
 - c) Miesięczną dostępność Usługi.
2. Gwarantowane Parametry Usługi definiowane są niezależnie dla każdego Łącza, z którego korzysta Abonent.

II. Awaria

II.1. Przez awarię rozumie się uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej lub jej elementów uniemożliwiające wykonywanie przez Operatora usługi z przyczyn zależnych od Operatora.

II.2. Zgłoszenie awarii

Abonent zgłasza awarię telefonicznie dzwoniąc na infolinię pod nr tel. 0801 011 453 lub 17 863 3103 lub za pomocą wiadomości e-mail na adres bok-vn@voice-net.pl.

W zgłoszeniu Abonent zobowiązany jest podać imię i nazwisko lub nazwę firmy, numer Abonenta, adres, czas wystąpienia awarii, opis awarii, nazwisko, adres i numer telefonu osoby z którą należy się kontaktować w sprawie awarii.

II.3. Czas Reakcji na Awarię

1. Przez czas reakcji na awarię rozumie się czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia Awarii, zgodnie z postanowieniami niniejszego dokumentu, do telefonicznego potwierdzenia przez Biuro Obsługi Klientów rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Operatora.
2. Wartość parametru czas reakcji na awarię dla określonych Poziomów SLA określa poniższa tabela:

Reakcja na awarię
30 minut

II.4. Czas Usunięcia Awarii

1. Przez czas usunięcia awarii rozumie się czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem Awarii, zgodnie z punktem I.2, a momentem usunięcia Awarii przez Operatora.
2. Wartość parametru czas usunięcia awarii dla określonych Poziomów SLA określa poniższa tabela:

Załącznik 1. Gwarancja Jakości Świadczonej Usługi Voice-Net Biznes Internet Service Level Agreement

Wartość czasu usunięcia awarii
8 h

3. Czas usunięcia awarii nie biegnie w przypadku gdy:
- a) usunięcie awarii jest uzależnione od udostępnienia lokalu służbom technicznym Operatora, a Abonent nie udostępnia tego lokalu. W takim przypadku czas usunięcia awarii liczy się od momentu udostępnienia lokalu służbom technicznym Operatora,
 - b) usunięcie awarii jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - c) usunięcie awarii jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie sprzętu, okablowania lub sieci Abonenta, a także warunkami środowiskowymi w lokalu Abonenta, takimi jak zasilenie elektryczne (lub jego brak), klimat lub właściwości lokalu.
 - d) usunięcie awarii jest niemożliwe z powodu siły wyższej

III. Miesięczna Dostępność Usługi

1. Przez miesięczną dostępność usługi rozumie się obliczaną w określonym przedziale czasu sumaryczną liczbę godzin, kiedy dane Łącze nie znajdowało się w stanie Awarii.
2. Miesięczną dostępność usługi oblicza się dla okresu miesięcznego od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi w danym Łączu do końca pełnego Okresu Rozliczeniowego, a następnie dla kolejnych pełnych Okresów Rozliczeniowych. W przypadku korzystania z Łącza przez okres krótszy niż pełny Okres Rozliczeniowy, miesięczna dostępność usługi rozliczana jest proporcjonalnie za dany okres, a czas całkowity obliczany jest według rzeczywistej liczby dni/godzin korzystania z Łącza.
3. Gwarantowaną wartość parametru miesięcznej dostępności usługi określa poniższa tabela:

Miesięczna dostępność usługi
99,09%

4. Parametr miesięcznej dostępności usługi obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$\text{Miesięczna dostępność usługi [\%]} = \frac{\text{czas całkowity} - \sum \text{czas Awarii}}{\text{czas całkowity}} \times 100 [\%]$$

Załącznik 1. Gwarancja Jakości Świadczonej Usługi Voice-Net Biznes Internet Service Level Agreement

Do powyższych kalkulacji przyjmuje się:

- a) czas całkowity (pełen okres rozliczeniowy) jako ujednoczoną liczbę 30 dni w miesiącu tj. 720 godzin w miesiącu (czas całkowity);
- b) każda rozpoczęta godzina Awarii liczona jest jako pełna godzina Awarii.

Z obliczenia parametru miesięcznej dostępności usługi wyłączane są przerwy w świadczeniu Usługi, wynikające z:

- a) prac utrzymaniowych sieci operatorów międzynarodowych i operatorów krajowych. Przerwy w świadczeniu Usługi nie będą obejmować przerw wynikających z prowadzenia prac konserwacyjnych zleconych Operatorowi przez Abonenta lub leżących po jego stronie;
- b) działań lub zaniechania działania przez Abonenta, lub użytkowników usług upoważnionych przez Abonenta, powodujących niedostępność Usługi;
- c) Planowanych prac,
- d) siły wyższej.

IV. Bonifikaty za niedotrzymanie parametrów usługi

1. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi, spowodowanej awarią, trwającej powyżej 8 godzin (niedotrzymania miesięcznej dostępności usługi), za każdą rozpoczętą godzinę przerwy powyżej 8 godzin, Abonentowi przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania w wysokości 1/720 średniego Abonamentu za usługę, której dotyczy przerwa, liczonej według faktur z ostatnich trzech miesięcy, a w przypadku gdy Abonent korzysta z usługi krócej niż 3 miesiące w wysokości 1/720 średniego Abonamentu z całego okresu korzystania z usługi.
2. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi (niedotrzymania Gwarantowanych Parametrów Usługi) Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w niniejszym załączniku, a Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości wskazanej w niniejszym Załączniku. W przypadku gdy kara umowna nie przysługuje Abonentowi na zasadach niniejszego załącznika, odpowiedzialność Operatora określona jest w Umowie.
3. Kara umowna jest obliczana jako określony w niniejszym załączniku procent wartości opłaty abonamentowej za dane Łącze, należnej Operatorowi w Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiła Awaria.
4. Operator może zamiast zapłaty kary umownej udzielić Abonentowi bonifikatę w wysokości przysługującej Abonentowi kary umownej. W przypadku udzielenia bonifikaty zobowiązanie Operatora do zapłaty kary umownej wygasa.
5. Naliczenie bonifikaty nastąpi przez obniżenie opłaty abonamentowej za Okres Rozliczeniowy następujący po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło przyznanie bonifikaty, i trwa nie dłużej niż do daty zakończenia świadczenia Usługi.
6. Wysokość bonifikat należnych Abonentowi za dany Okres Rozliczeniowy z tytułu niedotrzymania

Załącznik 1. Gwarancja Jakości Świadczonej Usługi Voice-Net Biznes Internet Service Level Agreement

Gwarantowanych Parametrów Usługi podlega sumowaniu.

7. Niedotrzymanie Gwarantowanych Parametrów Usługi powoduje przyznanie odpowiedniej kary umownej, z zastrzeżeniem że:

- a) Za jeden pełny Okres Rozliczeniowy nie można przyznać więcej niż 100% kary umownej z tytułu parametrów rozliczanych miesięcznie;
- b) W jednym Okresie Rozliczeniowym nie można rozliczyć większej bonifikaty niż 100% danej opłaty abonamentowej. W przypadku gdy wartość należnej bonifikaty jest większa niż wartość danej opłaty abonamentowej, pozostała wartość bonifikaty będzie rozliczona z kolejną opłatą abonamentową.

8. Wszystkie bonifikaty, o jakie obniża się opłaty abonamentowe, naliczane są niezależnie dla każdego Łącza z osobna, na którym przekroczone zostały Gwarantowane Parametry Usługi, i rozliczane w ramach opłaty abonamentowej za dane łącze.

9. Przyznanie bonifikaty następuje po złożeniu stosownego wniosku przez Abonenta.

10. Udzielenie bonifikaty na warunkach i zasadach wskazanych w niniejszym Załączniku wyczerpuje odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.

W imieniu Abonenta

W imieniu Operatora

.....
Czytelny podpis Abonenta

.....
Czytelny podpis i pieczętka Operatora