

Poziom SLA

1. W razie wystąpienia jakichkolwiek przerw w świadczeniu, w całości lub części, Usługi świadczonej na podstawie Umowy, Operator zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Usługobiorcy o zakresie i okolicznościach wystąpienia problemu.
2. Operator uprawniony jest do dokonywania bieżących czynności konserwacyjnych w każdą noc z soboty na niedzielę w godzinach 23.00 – 4.00. Działania te mogą być związane w szczególności z modernizacją sieci oraz poprawą jakości świadczonych Usług, co może skutkować brakiem działania Usług przez maksymalnie 15 minut i nie jest traktowane jako awaria.
3. Operator zobowiązuje się do powiadamiania drogą mailową Usługobiorcy z 24 godzinnym wyprzedzeniem o konieczności dokonania niezbędnych prac konserwacyjnych, jeśli będą one wykonywane w okresie innym niż podany w ust. 2 powyżej.
4. Operator zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia czynności naprawczych dotyczących Usług.
5. Operator zobowiązuje się do utrzymania gwarantowanego Poziomu SLA w zakresie wskazanym poniżej.
6. Poziom SLA oparty jest na współczynniku dostępności faktycznej Usługi w danym okresie rozliczeniowym, który oznacza czas bezawaryjnego działania Usługi w stosunku do całości czasu, w jakim Usługa powinna być świadczona w danym okresie tj. oczekiwanej maksymalnej dostępności.
7. Wartość miary Poziomu SLA określa się wzorem:

$PSLA =$, gdzie: $RTTF$

$RTTF + RTTR \cdot 100\%$

RTTF – to rzeczywisty czas dostępności Usługi równy okresowi rozliczeniowemu pomniejszonemu o okresy trwania awarii;

RTTR – to rzeczywisty czas niedostępności Usługi w okresie rozliczeniowym mierzony jako suma okresów występowania awarii;

awaria – każde zdarzenie powodujące zmianę parametrów działania Usługi poniżej wartości minimalnych określonych w Umowie, które nie zostało spowodowane działaniem Siły Wyższej ani działaniem lub zaniechaniem Usługobiorcy.

8. Operator oświadcza, że wartość miary Poziomu SLA, obliczona na zasadach określonych w ust. 7 powyżej, dla usług telekomunikacyjnych wskazanych w Załączniku nr 1 do Umowy świadczonych przez Operatora, wynosi 99,9% (słownie: dziewięćdziesiąt dziewięć i dziewięć dziesiątych procent).
9. Operator oświadcza, że RTTR, w rozumieniu ust. 7 powyżej, wynosi 8 godz. (słownie: osiem godzin) w skali okresu rozliczeniowego.
10. Przy wyliczaniu Poziomu SLA nie bierze się pod uwagę czasu trwania rutynowych prac serwisowych, o ile zostały one zgłoszone i przeprowadzone zgodnie z powyższymi postanowieniami.
11. Szczegółowe minimalne parametry Poziomu SLA dla poszczególnych Usług znajdują się w **Załączniku nr 1**. Operator ma obowiązek monitorowania statusu Poziomu SLA dla każdej świadczonej Usługi i przekazywania informacji w tym zakresie Usługobiorcy na jego żądanie.
12. Informacja ze wskazaniem realizacji obowiązku utrzymania gwarantowanego Poziomu SLA może podlegać reklamacji ze strony Usługobiorcy. Operator odpowiada na reklamację w terminie wskazanym w § 7 Regulaminu świadczenia usług telefonii internetowej VoIP.
13. Z tytułu niedochowania gwarantowanego Poziomu SLA dla danej Usługi Usługobiorcy przysługuje obniżenie Wynagrodzenia za korzystanie z Usług ("**Rabat**") za dany okres rozliczeniowy, dla którego Poziom SLA Usługi nie został dotrzymany.
14. Naliczony Rabat będzie uwzględniany przez Operatora w najbliższej fakturze.
15. Wysokość Rabatu wyznacza się zgodnie ze wzorem:
 $R = W0 \cdot (\Sigma TA[h] - (100\% - PSLA, \text{ gdzie: }) \cdot T0[h]) / T0[h] \cdot 100\%$
 R – wysokość Rabatu;
 $W0$ – wynagrodzenie za korzystanie za okres rozliczeniowy;
 $\Sigma TA[h]$ – suma czasów trwania poszczególnych awarii Usługi w okresie rozliczeniowym;
 $PSLA$ – gwarantowany przez Operatora Poziom SLA Usługi;
 $T0[h]$ – czas trwania okresu rozliczeniowego.