

Regulamin gwarancji jakości usług (SLA)

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy regulamin określa ogólne zasady gwarancji jakości Usług hostingowych świadczonych drogą elektroniczną przez cyber_Folks S.A. i zwany będzie dalej „Regulaminem SLA”.
2. cyber_Folks S.A. jest spółką z siedzibą w Poznaniu (61-569), przy ul. Wierzbicice 1B, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000685595, REGON 367731587, NIP 7792467259, kapitał zakładowy 370.591,30 zł w pełni wpłacony.
3. cyber_Folks S.A. zwana będzie dalej „Dostawcą”.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie SLA oznaczają:

1. „**Awaria**” – nieprawidłowość świadczenia Usługi hostingowej przez Dostawcę, skutkująca co najmniej 15-minutową przerwą w świadczeniu Usługi hostingowej; Awaria w rozumieniu Regulaminu SLA oznacza brak dostępności na pierwszym routerze poza Siecią Dostawcy głównych funkcji Usługi hostingowej, do których należą: wyświetlanie stron internetowych, obsługa DNS, przyjmowanie i wysyłanie poczty elektronicznej i przetwarzanie baz danych. Awarią nie jest natomiast nieprawidłowe działanie funkcji Panelu, których działanie nie jest krytyczne dla realizacji powyższych głównych funkcji Usługi hostingowej.
2. „**Czas reakcji**” – w przypadku Awarii: deklarowany przez Dostawcę czas pomiędzy zgłoszeniem przez Klienta lub zauważeniem przez Dostawcę Awarii, a jej usunięciem; w przypadku Problemu: deklarowany czas pomiędzy zgłoszeniem Problemu, a udzieleniem odpowiedzi przez Dostawcę.
3. „**Gwarancja SLA**” - zobowiązanie Dostawcy do zapewnienia w każdym okresie rozliczeniowym ciągłości działania Usługi hostingowej w zakresie wynikającym z niniejszego Regulaminu SLA, bez Awarii, przez czas nie krótszy niż wynika to z iloczynu Poziomu SLA i liczby godzin w okresie rozliczeniowym, a także, jeżeli tak wskazano w Specyfikacji technicznej, do zapewnienia określonych w niej Czasów reakcji.
4. „**Poziom SLA**” – określony w Specyfikacji technicznej poziom jakości Usługi hostingowej objęty Gwarancją SLA.
5. „**Problem**” – zgłoszony Dostawcy przez Klienta problem lub zapytanie dotyczące Usługi hostingowej, niebędące zgłoszeniem Awarii.
6. „**Sieć**” - wszystkie urządzenia oraz cała infrastruktura sieciowa, które są udostępniane przez Dostawcę na rzecz Klienta w ramach zawartej Umowy.
7. „**Regulamin ogólny**” - obowiązujący u Dostawcy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną H88 S.A. Określenia pisane dużą literą użyte w Regulaminie SLA, a w nim nie zdefiniowane, mają znaczenie nadane im w Regulaminie ogólnym.

§ 3

1. Regulamin SLA jest Regulaminem szczególnym w rozumieniu Regulaminu ogólnego.
2. Postanowienia Umowy, Specyfikacji technicznych lub Cenników odmienne od postanowień Regulaminu SLA, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu SLA.
3. Postanowienia Regulaminu SLA mają pierwszeństwo nad postanowieniami Regulaminu ogólnego.
4. Regulamin SLA stosuje się do Usług hostingowych, a jego postanowienia mają pierwszeństwo nad postanowieniami Regulaminu hostingu, jednakże tylko wtedy, gdy Umowa z Klientem wyraźnie stanowi, że Dostawca gwarantuje Klientowi określony poziom jakości Usługi hostingowej.
5. Definicje Serwerów, w tym Serwera Dostawcy (Serwera dedykowanego, Serwera wirtualnego) oraz Serwera Klienta, znajdują się w Regulaminie hostingu. Stosowane w niniejszym regulaminie pojęcie Usługi hostingowej jest tożsame z pojęciem Usługi w rozumieniu Regulaminu hostingu.

ROZDZIAŁ II. ZGŁOSZENIE AWARII LUB PROBLEMU

§ 4

1. Dostawca regularnie monitoruje stan Usługi hostingowej. Dyżurujący administrator jest niezwłocznie powiadamiany o każdej przerwie za pośrednictwem systemu automatycznie wysyłanych wiadomości. Monitorowanie działania Usługi hostingowej ma na celu zapewnienie szybkiego usunięcia Awarii, nawet przed jej zgłoszeniem przez Klienta.
2. Z uwagi na charakter Usługi hostingowej, niektóre Awarie mogą mieć ograniczony zasięg i pozostawać poza wiedzą Dostawcy, w związku z czym w niektórych przypadkach konieczne jest samodzielne zgłoszenie Awarii przez Klienta.
3. Zgłoszenie Awarii lub Problemu możliwe jest telefonicznie lub drogą elektroniczną, pod numerami, adresami poczty elektronicznej lub przez formularze, zamieszczone na Stronie internetowej. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - a. numer IP Serwera,
 - b. rodzaj Usługi hostingowej, której dotyczy zgłoszenie,
 - c. opis Awarii lub Problemu,

- d. w przypadku Awarii – czas powzięcia o niej wiadomości,
- e. dane kontaktowe zgłaszającego (imię i nazwisko, numer telefonu, adres poczty elektronicznej).

§ 5

Dostawca będzie usuwał Awarię lub odpowiadał na Problem w określonym Czasie reakcji, jeżeli Specyfikacja techniczna go przewiduje.

ROZDZIAŁ III. ZDARZENIA OBJĘTE GWARANCJĄ SLA

§ 6

1. Gwarancja SLA w wypadku, kiedy Klient zarządza samodzielnie Serwerem Dostawcy, jeżeli jest to Serwer wirtualny lub Serwer dedykowany, obejmuje następujący zakres:
 - a. dostarczanie łącza internetowego do Serwera Dostawcy;
 - b. dostarczanie energii elektrycznej do Serwera Dostawcy;
 - c. techniczną sprawność Serwera Dostawcy na poziomie sprzętowym.
2. Gwarancja SLA w wypadku, kiedy Dostawca zarządza Serwerem Dostawcy, jeżeli jest to Serwer wirtualny lub Serwer dedykowany, obejmuje następujący zakres:
 - a. dostarczanie łącza internetowego do Serwera Dostawcy;
 - b. dostarczanie energii elektrycznej do Serwera Dostawcy;
 - c. techniczną sprawność Serwera Dostawcy na poziomie sprzętowym;
 - d. techniczną sprawność Serwera Dostawcy na poziomie systemu operacyjnego;
 - e. techniczną sprawność Serwera Dostawcy na poziomie działania usług: DNS, serwera www, bazodanowego i poczty elektronicznej;
 - f. techniczną sprawność Panelu, o ile został on udostępniony, w zakresie związanym z podstawowym działaniem Usługi hostingowej – tj. zapewnieniem możliwości odbierania i wysyłania maili, wyświetlania stron internetowych z Serwera Dostawcy, zapewnieniem dostępu do Serwera Dostawcy poprzez protokół FTP, możliwość dodania, zmiany lub usunięcia Użytkownika
3. Gwarancja SLA w wypadku, kiedy Dostawca udostępnia powierzchnię dla Serwera Klienta (usługa kolokacji), obejmuje następujący zakres:
 - a. dostarczanie łącza internetowego do Serwera Klienta;
 - b. dostarczanie energii elektrycznej i chłodzenia do Serwera Klienta.
4. Gwarancja SLA nie obejmuje wydarzeń i następstw wydarzeń związanych z:
 - a. wyczerpaniem dostępnej powierzchni dyskowej na jakiegokolwiek partycji, której wykorzystanie zależy od Klienta;
 - b. przekroczeniem choćby jednego z limitów objętych Umową;
 - c. problemów z działaniem strony internetowej wynikających z działania skryptów na stronie internetowej, lub też z jej modyfikacją (także przez wirusy, hakerów itp.);
 - d. problemów związanych z wykorzystaniem Usług hostingowych do obsługi niewspółmiernie wielkiego ruchu;
 - e. rozsyłaniem spamu, funkcjonowaniem oprogramowania antyspamowego i antywirusowego;
 - f. blokadą Usługi hostingowej z przyczyn określonych w Regulaminach;
 - g. oknami serwisowymi; podczas okna serwisowego Dostawca ma prawo dokonywania prac na Serwerach, które mogą skutkować krótkotrwałą niedostępnością Usług hostingowych. W miarę możliwości technicznych, jeśli charakter prac pozwala na ich wcześniejsze zaplanowanie, Dostawca poinformuje o przerwach z wyprzedzeniem nie krótszym niż 24 godziny;
 - h. działaniem Panelu w zakresie ustawień niezwiązanych z głównymi funkcjami Serwera;
 - i. działaniem podmiotów trzecich i ich urządzeń;
 - j. działaniem Siły wyższej.

ROZDZIAŁ IV. KONSEKWENCJE NIEDOTRZYMANIA POZIOMU SLA

§ 7

1. Poziom SLA określany jest w Specyfikacji technicznej jako minimalny czas dostępności Usługi w okresie rozliczeniowym względem całkowitego czasu okresu rozliczeniowego, wyrażony w procentach.
2. Poziom SLA wyraża się w następującym wzorze:

$$SLA[\%] = \frac{T_o[h] - \Sigma T_A[h]}{T_o[h]} * 100\%$$

SLA% – Poziom SLA wynikający ze Specyfikacji technicznej Usługi hostingowej,

T_O[h] – czas trwania okresu rozliczeniowego w godzinach,

ΣT_A[h] – suma czasów trwania poszczególnych Awarii, liczona w okresie rozliczeniowym, w godzinach.

§ 8

1. W razie niedotrzymania podczas okresu rozliczeniowego Poziomu SLA przez Dostawcę, Klient jest uprawniony do rabatu w wysokości 1% opłaty należnej Dostawcy od Klienta za dany okres rozliczeniowy z tytułu świadczenia Usługi hostingowej objętych Gwarancją SLA w

momencie zdarzenia, za każdą godzinę niedostępności Usług hostingowych po przekroczeniu Poziomu SLA w danym okresie rozliczeniowym, liczoną w zaokrągleniu (w górę do godziny niedostępności przy co najmniej półgodzinnej niedostępności i w dół przy krótszym okresie niedostępności), zgodnie z następującym wzorem:

$$K = W_o * (\sum T_A[h] - (100\% - SLA[\%]) * T_o[h]) * 1\%$$

gdzie:

K – wysokość kary umownej;

W_o – wynagrodzenie za cały okres rozliczeniowy;

$\sum T_A[h]$ – suma czasów trwania poszczególnych Awarii liczona w okresie rozliczeniowym w godzinach;

SLA% – Poziom SLA wynikający ze Specyfikacji technicznej Usługi hostingowej

T_o[h] – czas trwania okresu rozliczeniowego w godzinach.

2. Jako czas trwania Awarii liczony jest czas od momentu zgłoszenia Awarii przez Klienta Dostawcy, do jej usunięcia.
3. Rabat jest udzielany na wniosek Klienta, poprzez obniżenie opłaty należnej Dostawcy od Klienta w kolejnym okresie rozliczeniowym. Jeśli sytuacja niedotrzymania warunków SLA nastąpiła w ostatnim okresie rozliczeniowym, Klient ma możliwość wykorzystania rabatu na zakup dowolnej z usług Dostawcy lub korekty ostatniej faktury za Usługę hostingową objętą Gwarancją SLA ze zwrotem odpowiedniej części zapłaconej kwoty, jeśli dokonał już opłaty.
4. Maksymalna łączna odpowiedzialność Dostawcy z tytułu Gwarancji SLA jest ograniczona do 100% opłaty należnej Dostawcy od Klienta za dany okres rozliczeniowy z tytułu świadczenia Usług hostingowych objętych Gwarancją SLA w momencie zdarzenia.
5. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami, wskazane w Regulaminie SLA konsekwencje niedotrzymania Poziomu SLA wyczerpują całość roszczeń Klienta wobec Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w zakresie tego zdarzenia.
6. W przypadku Klientów będących Konsumentami, postanowienia Regulaminu SLA mają charakter dodatkowy i uzupełniający względem Regulaminu ogólnego. Oznacza to, że postanowienia Regulaminu SLA nie ograniczają ani nie wyłączają przewidzianych w Regulaminie ogólnym pozostałych uprawnień Konsumenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę. Jeżeli jednak za to samo zdarzenie więcej niż jeden z Regulaminów przewiduje uprawnienie Konsumenta do kary umownej, wówczas spośród kar umownych należy jest Konsumentowi tylko ta wyższa lub tylko jedna z równych.

ROZDZIAŁ VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Regulamin wchodzi w życie:

- a. dnia 12.06.2019 - dla Klientów zawierających Umowę od tego dnia włącznie;
- b. dnia 05.07.2019 - dla pozostałych Klientów.