GWARANCJA JAKOŚCI SLA

I. Postanowienia ogólne

Niniejszy dokument określa warunki jakościowe Usługi dostępu do Internetu świadczonej przez Dostawcę Usług, a także kwestie związane z odpowiedzialnością Dostawcy Usług w przypadku nie spełnienia warunków wymogów jakościowych określonych w niniejszym dokumencie**.**

II. Definicje

1. **Awaria Uznana (AU) -** Awaria stwierdzona przez Abonenta i udokumentowana przez służby techniczne Dostawcy Usług. Strony monitorują przebieg AU i określają czas jej zakończenia.
2. **Czas usunięcia awarii (CUA) -** czas niedostępności Usługi, liczony od momentu wystąpienia AU do jej usunięcia.
3. **Czas niedostępności (CN)** – wyrażony w godzinach parametr obliczany dla każdej AU jako różnica pomiędzy CUA a GCUA.
4. **Dostępność Usług** – wartość określana w procentach, oznaczająca możliwość korzystania z Usług, zgodnie z parametrami opisanymi w niniejszym dokumencie.
5. **Dostępność miesięczna (DM)** – wyrażony w procentach parametr opisany poniższym wzorem: DM= (720 - SCN) /720, gdzie SCN - suma CN dla wszystkich AU w danym miesiącu kalendarzowym.
6. **Dostępność roczna (DR)** – wyrażony w procentach parametr opisany poniższym wzorem: DR= (8640 - SCN) /8640, gdzie SCN - suma CN dla wszystkich AU w roku.
7. **Gwarantowany czas reakcji (GCR)** – określony w godzinach czas, w którym Dostawca Usług zobowiązuje się rozpocząć procedurę usuwania Awarii. W tym czasie Abonent otrzymuje informację czy zgłoszona przez niego Awaria będzie dalej rozpatrywana jako AU.
8. **Gwarantowany czas usunięcia awarii (GCUA)** – określony w godzinach czas, w którym Dostawca Usług zobowiązuje się usunąć każdą AU. Czas, od którego rozpoczyna się GCUA nalicza się od momentu zakończenia GCR, pod warunkiem, że Awaria została sklasyfikowana jako AU.
9. **Obniżenie dostępności usług**– wartość określana w procentach, oznaczająca przerwę w możliwości korzystania z Usług, zgodnie z parametrami opisanymi w Umowie.
10. **Router szkieletowy** - urządzenie sieciowe wykorzystywane w procedurze pomiaru parametrów jakości działania sieci Dostawcy Usług.
11. **Umowa** – umowa o świadczeniu usług dostępu do Internetu, zawarta pomiędzy Dostawcą Usług, a Abonentem.

III. Gwarantowany czas reakcji

Gwarantowany Czas Reakcji (GCR) wynosi 1 godzinę.

IV. Gwarantowany czas usunięcia awarii

Gwarantowany czas usunięcia awarii (GCUA) wynosi 7 godzin.

V. Opóźnienie uruchomienia Usług

1. Dostawca Usług wypłaci odszkodowanie Abonentowi jeżeli nie uruchomi Usług w terminie wskazanym na pierwszej stronie Umowy.
2. Odszkodowanie zostanie wypłacone w wysokości określonej poniżej:

Opóźnienie w uruchomieniu Usług *	**Kwota Odszkodowania:** % miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień opóźnienia
do 3 dni	-
4 do 5 dni	5
6 do 10 dni	15
powyżej 10 dni	50

* liczba pełnych dni kalendarzowych, które upłynęły od daty uruchomienia Usług wskazanej w tabeli na pierwszej stronie Umowy

Netpol Piotr Pruba, ul. Telesfora 5, 80-209 Chwaszczyno NIP: 5891828707 tel: 58 333 55 55 | 507 981 943 e-mail: biuro@netpol.eu / info@netpol.eu

VI. Dostępność miesięczna

1. Dostawca Usług wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia Dostępności Miesięcznej (DM).
2. Odszkodowania zostaną wypłacone w wysokości określonej poniżej::

Dostępność Miesięczna (DM)	Kwota Odszkodowania: % miesięcznej opłaty abonamentowej
DM≥99,9%	-
99,9%> DM ≥99,0%	5
99,0%> DM ≥95,0%	10
95,0%> DM ≥90,0%	50
90,0%> DM	100

VII. Gwarancja jakości sieci IP

1. Strony monitorują jakość funkcjonowania sieci IP. Dla określenia właściwego funkcjonowania sieci IP przyjęto następujące parametry:
   - Średnia miesięczna wartość opóźnień pakietów w sieci IP Sprzedającego.
   - Średnia miesięczna wartość strat pakietów w sieci IP Sprzedającego.
2. Dostawca Usług wypłaci odszkodowanie Abonentowi z tytułu obniżenia jakości sieci IP Sprzedającego w wysokości 5% miesięcznej opłaty abonamentowej w przypadku gdy w danym miesiącu średnia miesięczna wartość opóźnień pakietów lub strat pakietów w sieci IP Sprzedającego przekroczy 50ms (w przypadku opóźnień pakietów) lub średnia miesięczna wartość strat pakietów w sieci IP Sprzedającego przekroczy 01 % (w przypadku strat pakietów).

VIII. Procedura pomiaru jakości sieci IP

1. Dla potrzeb obliczania wartości opóźnień i strat pakietów w sieci IP Dostawcy Usług określa się następujący punkt charakterystyczny sieci:
   - Routery szkieletowe sieci IP Dostawcy Usług;
2. Wartości opóźnień pakietów są mierzone poprzez wysyłanie pakietów kontrolnych typu ICMP Echo/ICMP Reply co pięć (5) minut, pomiędzy punktami charakterystycznymi sieci. Zebrane w ten sposób dane przechowywane są na serwerach Dostawcy Usług.
3. Wartości strat pakietów są mierzone poprzez ciągłe wysyłanie pakietów kontrolnych typu ICMP Echo/ICMP Reply co pięć (5) minut, pomiędzy punktami charakterystycznymi sieci. Zebrane w ten sposób dane przechowywane są na serwerach Dostawcy Usług.
4. Do obliczania średniej miesięcznej wartości opóźnień w sieci IP będą brane wartości średnich miesięcznych opóźnień mierzonych pomiędzy routerami szkieletowymi Dostawcy Usług oraz wartość średnia wyliczona na podstawie średnich dziennych wartości opóźnień mierzonych pomiędzy routerami szkieletowymi Dostawcy Usług.
5. Do obliczania średniej miesięcznej wartości strat pakietów sieci IP będą brane wartości średnich miesięcznych strat pakietów mierzonych pomiędzy każdymi dwoma routerami szkieletowymi.
6. Przy obliczaniu średnich miesięcznych wartości opóźnień pakietów i średnich miesięcznych wartości strat pakietów nie będą brane pod uwagę okresy planowanych wyłączeń któregokolwiek z powyższych urządzeń.

IX. Wypłata odszkodowań

Dostawca Usług wypłaci odszkodowania opisane w rozdziałach V, VI i VII wyłącznie na podstawie zgłoszenia (reklamacji) Abonenta, które zostanie dokonane w oparciu o procedurę określoną w § 19 OWU.

X. Postanowienia końcowe

1. Łączna wysokość odszkodowania należnego Abonentowi nie może przekraczać 100% wartości opłaty abonamentowej za jeden miesiąc niedochowania warunków wynikających z niniejszego dokumentu.
2. Niniejszy dokument stanowi integralną część Umowy.
3. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym dokumentem zastosowanie znajdzie Umowa. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego dokumentu, a postanowieniami Umowy pierwszeństwo będą miały postanowienia niniejszego do

Netpol Piotr Pruba, ul. Telesfora 5, 80-209 Chwaszczyno NIP: 5891828707 tel: 58 333 55 55 | 507 981 943 e-mail: biuro@netpol.eu / info@netpol.eu

[ ] w przypadku adresacji IP / [ ] w przypadku połączenia PPPoE

PARAMETRY KONFIGURACJI USŁUG	
Adres IP / Nazwa Użytkownika	
Maska podsieci / Hasło	
Brama domyślna i Serwer DNS / Usługodawca	

Netpol Piotr Pruba, ul. Telesfora 5, 80-209 Chwaszczyno NIP: 5891828707 tel: 58 333 55 55 | 507 981 943 e-mail: biuro@netpol.eu / info@netpol.eu