

CERTYFIKAT JAKOŚCI USŁUG - SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**Certyfikat Jakości Usług w zakresie:**

- Dostępności Usługi,
- Czasu Reakcji Na Awarię,
- Czasu Usunięcia Awarii.

1. Definicje

Poniższym sformułowanym nadano następujące znaczenia:

Awaria – oznacza:

1. zgłoszony przez Abonenta i potwierdzony przez CoverNET brak transmisji danych wynikający z fizycznego uszkodzenia portu Abonenta udostępnionego w Węźle CoverNET, i/lub
2. zgłoszoną przez Abonenta i potwierdzoną przez CoverNET niedostępność urządzenia Sieci CoverNET, w którym znajduje się port Abonenta lub niedostępność Urządzeń Punktów Zakończenia Sieci IP CoverNET, i/lub
3. zarejestrowaną przez system monitoringu Sieci CoverNET niedostępność urządzenia Sieci CoverNET, w którym znajduje się port Abonenta lub niedostępność Urządzeń Punktów Zakończenia Sieci IP CoverNET, trwające nieprzerwanie dłużej niż liczba minut określona w punkcie 2 Certyfikatu Jakości Usług.

Czas Reakcji Na Awarię – oznacza okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta a powiadomieniem go o rozpoczęciu prac nad jej usunięciem. Jednocześnie z powiadomieniem osoba przyjmująca zgłoszenie Awarii rozpoczyna procedurę usuwania Awarii.

Czas Usunięcia Awarii – oznacza okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta a jej usunięciem. Czas Usunięcia Awarii dotyczy wyłącznie Awarii zgłoszonych przez Abonenta.

Dni robocze – wszystkie dni z wyłączeniem: sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

Godziny pracy CoverNET – poniedziałek – piątek, 09:00 – 18:00. Dział Utrzymania Sieci Telekomunikacyjnej pracuje 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę (System 7/24/365).

Linia Dostępowa - oznacza łącze telekomunikacyjne wraz z obsługującymi je urządzeniami telekomunikacyjnymi dzierżawione od operatora telekomunikacyjnego lub własne Abonenta, umożliwiające dostęp do portu Abonenta w urządzeniu Sieci CoverNET znajdującym się w Węźle CoverNET. Port Abonenta w urządzeniu Sieci CoverNET znajdującym się w Węźle CoverNET nie jest elementem Linii Dostępowej.

Okres Rozliczeniowy – oznacza miesiąc kalendarzowy. Jeżeli świadczenie Usługi rozpoczęło się po pierwszym dniu danego miesiąca kalendarzowego, za pierwszy Okres Rozliczeniowy przyjmuje się okres od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi do ostatniego dnia tego miesiąca kalendarzowego. Jeśli świadczenie Usługi zostało zakończone w inny niż ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego, za ostatni Okres Rozliczeniowy przyjmuje się okres od pierwszego dnia tego miesiąca kalendarzowego do dnia zakończenia świadczenia Usługi.

Protokół Internetowy (IP - Internet Protocol) - protokół zdefiniowany w dokumencie RFC791 sformułowanym przez Internet Engineering Task Force.

Sieć CoverNET – oznacza urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne, zestawione i połączone w sposób umożliwiający przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami sieci, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, zarządzane przez CoverNET, służące bezpośrednio lub pośrednio do oferowania określonych usług.

Sieć IP CoverNET – oznacza część Sieci CoverNET złożoną z urządzeń pełniących funkcje routerów IP.

Usługa – oznacza usługę dostępu do Sieci IP CoverNET, zdefiniowaną w umowie, do której załącznikiem jest niniejszy Certyfikat Jakości Usług. Należność za Usługę nie obejmuje ewentualnych należności za utrzymanie Linii Dostępowej lub usługi, które nie dotyczą dostępu do Sieci IP CoverNET. Należność za Usługę obejmuje opłatę za objęcie Usługi postanowieniami Certyfikatu Jakości Usług.

Urządzenie Abonenta (CPE) – oznacza urządzenie Abonenta, znajdujące się w lokalizacji Abonenta oraz podłączone bezpośrednio do Linii Dostępowej łączącej je z Węzłem CoverNET.

Urządzenia Punktów Zakończenia Sieci IP CoverNET – oznaczają routery łączące bezpośrednio Sieć IP CoverNET z sieciami IP innych operatorów telekomunikacyjnych.

Certyfikat Jakości Usług – oznacza niniejszy dokument.

Węzeł CoverNET – oznacza zespół urządzeń telekomunikacyjnych zgromadzonych w jednej lokalizacji, zarządzanych przez CoverNET i stanowiących część Sieci CoverNET. W węźle następuje połączenie sieci telekomunikacyjnej Abonenta z Siecią CoverNET.

2. Dostępność Usługi

Definicja:

Dostępność Usługi oznacza zdolność do transmisji danych z wykorzystaniem Protokołu Internetowego (Internet Protocol) pomiędzy Urządzeniami Punktów Zakończenia Sieci IP CoverNET a portem udostępnionym Abonentowi w urządzeniu telekomunikacyjnym Sieci IP CoverNET znajdującym się w Węźle CoverNET. Dostępność Usługi wyrażana jest w procentach na podstawie łącznej liczby minut dostępności w danym Okresie Rozliczeniowym. Dostępność Usługi oblicza się za pomocą wzoru:

$$\text{Dostępność Usługi} = (C_{OR} - C_A) / C_{OR} * 100\%$$

gdzie:

C_{OR} – czas Okresu Rozliczeniowego wyrażony w minutach,

C_A – sumaryczny czas trwania Awarii w Okresie Rozliczeniowym wyrażony w minutach.

Przy obliczaniu Dostępności Usługi do sumarycznego czasu trwania Awarii nie wlicza się:

1. czasów trwania awarii Linii Dostępowej,
2. przerw spowodowanych błędem obsługi lub awarią Urządzenia Abonenta (CPE),
3. przerw spowodowanych bieżącą obsługą Urządzenia Abonenta (CPE),
4. okresów zawieszenia TT,
5. okresów Prac Planowanych w Sieci CoverNET.

Gwarancja Dostępności Usługi:

CoverNET gwarantuje Dostępność Usługi na poziomie 99% w skali Okresu Rozliczeniowego.

W przypadku niedotrzymania gwarancji Dostępności Usługi w wyniku Awarii w danym Okresie Rozliczeniowym, CoverNET, tytułem kary umownej, zmniejszy kwotę następnej faktury za świadczoną Usługę zgodnie z

poniższymi zasadami:

Dostępność Usługi poniżej 97% - obniżenie kwoty należnej za dany Okres Rozliczeniowy proporcjonalnie do czasu, w którym Usługa była niedostępna według wzoru: sumaryczny czas braku Dostępności Usługi wyrażony w procencie Okresu Rozliczeniowego * abonament odpowiadającego Okresu Rozliczeniowego.

Wysokość obniżenia zostanie uwzględniona w fakturze wystawianej za kolejny Okres Rozliczeniowy lub też w przypadku, gdy niedotrzymanie Dostępności Usługi nastąpiło w ostatnim, z uwagi na zakończenie świadczenia Usługi przez CoverNET, Okresie Rozliczeniowym, kwota odpowiadająca wysokości obniżenia zostanie przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta.

3. Czas Reakcji Na Awarię i Czas Usunięcia Awarii

Czas Reakcji Na Awarię: 2 godziny,

Czas Usunięcia Awarii: 12 godzin.

Gwarancja Czasu Usunięcia Awarii:

Za każdą Awarię trwającą dłużej, niż Czas Usunięcia Awarii, CoverNET obniży kwotę należną za Usługę w danym Okresie Rozliczeniowym o 1/30 abonamentu miesięcznego właściwego dla Okresu Rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiło niedotrzymanie gwarancji Czasu Usunięcia Awarii. Podstawą rozliczenia jest czas trwania tych Awarii, których początek przypadł na dany Okres Rozliczeniowy.

Gwarancja Czasu Usunięcia Awarii nie dotyczy Awarii wynikłych z przyczyn niezależnych od CoverNET oraz leżących poza Siecią CoverNET.

4. Prace Planowane

Ze względu na konieczność prowadzenia prac konserwacyjnych i modernizacyjnych w Sieci CoverNET, zwanych Pracami Planowanymi, które mogą skutkować przerwami w świadczeniu Usługi, CoverNET wprowadza pojęcie Okna Serwisowego. Okno Serwisowe oznacza okres, w którym mogą być wykonywane Prace Planowane. Przerwy w działaniu Sieci CoverNET powodowane Pracami Planowanymi nie będą wliczane do Czasu Usunięcia Awarii i nie są uwzględniane przy obliczaniu Dostępności Usługi.

Okno Serwisowe sieci CoverNET: soboty, niedziele i poniedziałki w godzinach 0:00-05:00. Sumaryczny czas Prac Planowanych nie może przekroczyć 10 godzin w Okresie Rozliczeniowym.

CoverNET zastrzega sobie prawo do wykonania Prac Planowanych w innych terminach niż Okno Serwisowe, jeśli jest to podyktowane godzinami pracy i oknami serwisowymi innych, współpracujących z CoverNET operatorów, podwykonawców lub serwisantów.

O Pracach Planowanych w Oknie Serwisowym CoverNET będzie informował Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem. Czas prac wykonywanych bez wcześniejszego powiadomienia Abonenta będzie wliczany do czasu Awarii.

W wyjątkowych przypadkach na żądanie Abonenta termin prac planowanych w Oknie Serwisowym może zostać zmieniony.

5. Parametry techniczne i bonifikaty finansowe

Zdarzenie odpowiadające definicji Awarii w Certyfikacie Jakości Usług, zostaje uznane za Awarię, jeżeli trwa nieprzerwanie dłużej niż 10 minut.

Obniżenia należności CoverNET, o których mowa w treści Certyfikatu Jakości Usług, stanowią kary umowne

przysługujące Abonentowi z tytułu nie wykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, a w szczególności z tytułu braku Dostępności Usługi, przy czym łącznie kary umowne nie mogą przekraczać 100% należności za Usługę objętą Certyfikatem Jakości Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.

6. Procedura zgłaszania i obsługi Awarii

1. Awarie należy zgłaszać telefonicznie na numery +48 15 843 16 00, 533 977 433, 535 333 321, 515 098 900 513 158 888
2. Konieczne jest podanie następujących danych celem identyfikacji Abonenta:
 - a) nazwa Abonenta,
 - b) imię i nazwisko osoby zgłaszającej,
 - c) dane niezbędne do kontaktu zwrotnego oraz opis problemu (Awarii).
3. Opis Awarii powinien być na tyle szczegółowy, aby umożliwić szybkie i precyzyjne określenie jej przyczyn.
4. Awaria może zostać zgłoszona również za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres pomoc@covernet.pl
5. CoverNET informuje zgłaszającego Awarię o identyfikacji jej przyczyny poza Siecią CoverNET.
6. CoverNET informuje Abonenta o zaawansowaniu prac podczas usuwania Awarii.
7. Po usunięciu Awarii, CoverNET kontaktuje się z Abonentem potwierdzając jej usunięcie. Abonent potwierdza usunięcie Awarii co skutkuje zamknięciem procesu usuwania awarii. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Abonentem, CoverNET zamyka proces usuwania awarii bez potwierdzenia ze strony Abonenta.

7. Postanowienia końcowe

W przypadku wydania przez CoverNET nowych postanowień, zmieniających treść Certyfikatu Jakości Usług, w czasie jej obowiązywania, wiążą one Abonenta, jeżeli zostały doręczone Abonentowi, a Abonent nie zgłosił zastrzeżeń w terminie 14 dni od ich doręczenia.

Abonent, który pozostaje w opóźnieniu co do zapłaty należności z tytułu usług świadczonych przez CoverNET nie podlega postanowieniom Certyfikatu Jakości Usług. Okres, na podstawie którego wyliczane są wartości określone w Certyfikacie Jakości Usług rozpoczyna ponownie swój bieg od dnia następującego po dniu uznania rachunku bankowego CoverNET zaległymi należnościami.

.....
Abonent:

(pieczęć i/lub podpis)