



Załącznik nr 3 do Regulamin świadczenia usług teleinformatycznych przez
Kielecki Park Technologiczny

**Poziom dostępności usługi – Service Level Agreement (SLA)
dla Centrum Danych Kieleckiego Parku Technologicznego**

§1

Dostępność usługi

1. KPT gwarantuje miesięczną dostępność zasilania w energię elektryczną na poziomie nie mniejszym niż 99% (wyłączając brak dostępności spowodowany zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi). Wielkość dostępności odnosi się do Sieci i Urządzeń kontrolowanych przez KPT.
2. KPT gwarantuje miesięczną dostępność transmisji do/z Internetu na poziomie nie mniejszym niż 99% (wyłączając brak dostępności spowodowany zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi). Wielkość dostępności odnosi się do Sieci i Urządzeń kontrolowanych przez KPT.
3. Gwarantowany czas przywrócenia pełnej funkcjonalności dostępu do usługi wynosi 48 godzin w trybie roboczym.
4. W przypadku niemożliwości usunięcia Awarii dostępności usług w określonym czasie, KPT w ramach przywrócenia pełnej funkcjonalności usługi odtworzy zastępcze rozwiązanie o parametrach analogicznych do parametrów usługi podstawowej abonenta. Czas działania zastępczego rozwiązania nie wlicza się do czasu trwania Awarii.
5. W przypadku wystąpienia Awarii KPT przywraca działanie usługi. KPT nie odtwarza danych Abonentowi utraconych w wyniku Awarii usługi. Abonent utracone dane odtwarza we własnym zakresie.

§2

Eksplotacja

1. KPT ma prawo korzystać z zaplanowanych prac konserwacyjnych. Sumaryczny czas przeprowadzonych prac nie może przekroczyć dwanaście (12) godzin w Okresie Rozliczeniowym. KPT w takim przypadku jest zobowiązany faksem lub elektronicznie na wskazany adres e-mail poinformować abonenta o planowanych pracach przynajmniej na 5 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia prac.
2. KPT zapewni przyjmowanie zgłoszeń i rozpoznawanie Awarii przez wyznaczoną do tego osobę kontaktową dostępną w godzinach od 7.30 do 15.30 w dni robocze. Osoba ta wskazana jest w Umowie.
3. Strony zobowiązują się do współpracy w zakresie wzajemnego informowania się o wykrytych Awariach oraz do współdziałania przy ich usuwaniu.
4. W razie wystąpienia Awarii, KPT zobowiązany jest przystąpić do usunięcia przyczyny Awarii i przywrócić pełną funkcjonalność Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie, Regulaminie i niniejszym Załączniku.





5. W razie wystąpienia Awarii, Abonent powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie drugą Stronę poprzez ustne zgłoszenie telefoniczne, potwierdzone pisemnym dokumentem przesłanym e-mailem lub faksem do KPT, zgodnie z danymi kontaktowymi wskazanymi w Umowie, zwany dalej „Zgłoszeniem Awarii”. Wzór Zgłoszenia Awarii przedstawiono w Załączniku nr 4 do Umowy.
6. Abonent zobowiązany jest współpracować ze KPT przy usuwaniu Awarii, a w szczególności niezwłocznie informować go o wszelkich sygnałach i komunikatach zaobserwowanych na swoich Urządzeniach.
7. KPT potwierdzi niezwłocznie usunięcie Awarii oraz wyśle do Abonentowi (faksem, e-mailem) kopię zawiadomienia o Awarii z dokonanymi adnotacjami o czasie i trybie usunięcia Awarii.
8. W przypadku stwierdzenia, iż przyczyna Awarii leży po stronie Abonenta, KPT nie jest obowiązany do usunięcia Awarii i niezwłocznie powiadomi o tym abonenta pisemnie -mailem lub faksem i telefonicznie oraz uczyni stosowną wzmiankę w Zgłoszeniu Awarii.

§3

Bonifikaty

1. Abonent nie ponosi opłat za łączny czas, w którym Usługa nie jest świadczona; opłata miesięczna ulega proporcjonalnemu pomniejszeniu.
2. Za każdą godzinę, w której usługa nie jest świadczona (nie licząc okresu konserwacji) abonentowi przysługują bonifikaty w wysokości 1/720 opłaty abonamentowej.
3. Odliczenia z tytułu upustów, o których mowa w §3 będą uwzględniane w fakturach wystawianych przez KPT za następny okres rozliczeniowy.

