

Załącznik nr 3 do umowy abonenckiej – jakość usług (SLA biznes)

Gwarancja dostępności usługi

1. Operator gwarantuje nieprzerwane działanie usług:
 - a) dostępu do sieci Internet,
 - b) telefonii stacjonarnej.
2. Przerwy konserwacyjne.
 - a) Operator ma prawo do przerywania działania sieci w zakresie planowych przerw konserwacyjnych,
 - b) przerwa konserwacyjna musi być wcześniej zapowiedziana minimum 3 dni przed jej rozpoczęciem w sposób zrozumiały dla Abonenta. Zapowiedź musi zawierać przewidywany czas trwania przerwy i dokładny czas jej rozpoczęcia, Domyślną formą przekazywania informacji o planowanych przerwach jest korespondencja email. Abonent wskazuje w umowie adres email na który chce otrzymywać komunikaty o planowanych przerwach,
 - c) Abonent może wnioskować o odwołanie prac konserwacyjnych, jeśli koliduje to z jego planami wykorzystania usług Operatora,
 - d) maksymalny dopuszczalny czas trwania przerw konserwacyjnych w roku kalendarzowym nie może przekroczyć **12 godzin**, chyba, że uzgodniono inaczej w szczególnym przypadku, a Abonent wyraził zgodę na przedłużenie tego czasu.
3. Awarie.
 - a) Przerwa nie będąca planowaną przerwą konserwacyjną opisaną w poprzednim punkcie jest Awarią usługi,
 - b) za moment rozpoczęcia biegu Awarii Operator uznaje moment zgłoszenia Awarii jego służbom serwisowym,
 - c) zgłoszenie awarii powinno być dokonane przynajmniej w drodze korespondencji email na adres: help@netrax.pl lub telefonicznie na numer **42 209 14 44** z podkreśleniem, że Abonent ma zawartą umowę typu SLA,
 - d) nie jest Awarią przerwa w działaniu sieci spowodowana przez celowe lub nieświadome działania Abonenta,
 - e) łączny dopuszczalny czas trwania Awarii w jednym roku kalendarzowym wynosi **24 godziny**,
 - f) do łącznego czasu trwania awarii nie wlicza się czasu reakcji opisanego w kolejnym punkcie.
4. Czas reakcji. Operator przystępuje do naprawy Awarii po maksymalnie po upływie
 - a) **1 godzin**, gdy zgłoszenie nastąpiło w **dzień roboczy** w godz. **8:00-15:00**,
 - b) **2 godzin**, gdy zgłoszenie nastąpiło w **dzień roboczy** w godz. **15:00-22:00** lub gdy zgłoszenie nastąpiło w **sobotę** w godz. **8:00-22:00**,
 - c) **12 godzin**, gdy zgłoszenie nastąpiło w pozostałym czasie.
5. Rekompensata dla Abonenta za przekroczenie łącznego dopuszczalnego czasu trwania awarii.
 - a) 1/30 miesięcznego abonamentu za pierwszą dobę przekroczenia,
 - b) 2/30 miesięcznego abonamentu za kolejne rozpoczęte doby przekroczenia,
 - c) łączna rekompensata w danym miesiącu kalendarzowym nie może przekroczyć wysokości miesięcznego abonamentu wraz z przyznanymi ulgami.