

Umowa o Gwarantowanym Poziomie Usług (SLA)

§1 Wprowadzenie

1. Niniejszy dokument określa gwarantowany poziom świadczenia usług („SLA”) związanych z korzystaniem z Platformy MuoTec w okresie trwania Umowy.
2. SLA stanowi załącznik do Regulaminu.
3. SLA określa standardy jakości usług, czas reakcji na zgłoszenia oraz zasady odpowiedzialności za niewywiązanie się z uzgodnionych ustaleń.

§2 Definicje

Stosowanym w SLA pojęciom zdefiniowanym w treści Regulaminu, nadaje się ustalone w nim znaczenie, a ponadto poniższym pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

1. **Dostępność** – określony za pośrednictwem wskaźnika procentowego czas, w którym Usługa jest dostępna dla Klienta, mierzony w okresach miesięcznych.
2. **Przerwa planowana** – okres, w którym Usługa nie jest dostępna z powodu wcześniej zaplanowanych prac serwisowych, aktualizacyjnych, konserwacyjnych, testowych, o których Klient został poinformowany z co najmniej 72-godzinnym wyprzedzeniem.
3. **Zgłoszenie** – każda sytuacja wymagająca interwencji wsparcia technicznego, zgłoszona przez Klienta do Operatora.
4. **Czas reakcji** - czas pomiędzy dokonaniem zgłoszenia a potwierdzeniem jego przyjęcia do realizacji.
5. **Czas rozwiązania** - czas pomiędzy dokonaniem zgłoszenia a dokonaniem naprawy

§3 Gwarantowana dostępność usług

1. Operator gwarantuje dostępność Platformy na poziomie 99,5% w skali miesiąca kalendarzowego przypadającego na okres abonamentowy.
2. Dostępność usługi obliczana jest według wzoru:

$$\text{Dostępność(\%)} = (1 - \text{Czas niedostępności} / \text{Czas całkowity}) \times 100$$

Gdzie:

- Czas niedostępności – czas w minutach, w którym Platforma MuoTec była niedostępna z winy Operatora.
 - Czas całkowity – łączna liczba minut w danym miesiącu kalendarzowym.
3. Do przypadków niedostępności usługi nie wlicza się:
 - Przerw planowanych.
 - Przerw wynikających z przyczyn niezależnych od Operatora, w tym z siły wyższej, niezgodnego z Regulaminem zachowania Klienta lub Użytkownika lub inne jego zaniedbania i zaniechania.

§4 Kategorie zgłoszeń i czas reakcji

1. Kategorie zgłoszeń
 - **Blokujące** - błędy powodujące całkowity brak dostępności lub możliwości korzystania z Platformy.
 - **Krytyczne** - błędy powodujące brak kluczowej funkcjonalności Platformy.
 - **Poważne** - błędy znacząco utrudniające korzystanie z Platformy MuoTec, ale nie powodujące całkowitej niedostępności, posiadające obejścia.
 - **Drobne** - błędy o niewielkim wpływie na funkcjonalność lub zgłoszenia związane z pytaniami technicznymi.
 -
2. Czas reakcji i rozwiązania (usługi świadczone w Dni robocze¹)
 - **Blokujące:**
 - Czas reakcji: do 10 minut od zgłoszenia.
 - Czas rozwiązania: ok. 2 godzin od zgłoszenia.
 - **Krytyczne**
 - Czas reakcji: do 1 godziny od zgłoszenia.
 - Średni czas rozwiązania: ok. 4 godzin od zgłoszenia.
 - **Poważne**
 - Czas reakcji: do 4 godzin od zgłoszenia.
 - Średni czas rozwiązania: ok. 2 dni od zgłoszenia.
 - **Drobne**
 - Czas reakcji: do 24 godzin od zgłoszenia.
 - Średni czas rozwiązania: w zależności od zgłoszenia do 5 dni lub w ramach większych pakietów aktualizacyjnych.

§5 Zgłaszanie problemów

1. Zgłoszenia można przesyłać za pośrednictwem:
 - Adresu e-mail: support@showit.pl.
 - Numeru telefonu otrzymanego w ramach pierwszego kontaktu zaraz po rejestracji konta.
2. Każde zgłoszenie powinno zawierać:
 - Krótki opis problemu;
 - Wpływ na możliwość korzystania z platformy;
 - Datę i godzinę wystąpienia;
 - Dane kontaktowe osoby zgłaszającej.
3. Poziom błędu zostaje zweryfikowany przez Operatora w momencie zapoznania się z jego szczegółami.

¹ Usługi w zakresie objętym SLA świadczone są wyłącznie w Dni robocze. W dni niestanowiące Dni roboczych terminy stanowiące czas reakcji ulegają zawieszeniu. Za dodatkową opłatą usługi wsparcia technicznego w razie błędów blokujących i krytycznych świadczone są w dni nie będące Dniami roboczymi; ilekroć w SLA określone są terminy reakcji/rozwiązania liczone w dniach/godzinach, rozumie się przez to odpowiednio „Dni robocze”/”Godziny robocze”

§6 Przerwy planowane

1. Operator zastrzega sobie prawo do przeprowadzania prac konserwacyjnych, które mogą powodować czasową niedostępność Platformy.
2. O każdej planowanej przerwie Klient zostanie poinformowany.
3. Prace konserwacyjne będą przeprowadzane w godzinach najmniejszego obciążenia (np. nocnych).

§7 Odpowiedzialność i rekompensaty

1. W przypadku niedotrzymania gwarantowanej dostępności usługi (z wyłączeniem przypadków wskazanych w § 3 SLA), Klient **ma prawo do rekompensaty** w postaci obniżenia miesięcznego abonamentu:
 - Dostępność 98%-99,5%: **5%** rabatu;
 - Dostępność 95%-98%: **10%** rabatu;
 - Dostępność poniżej 95%: **25%** rabatu.

§8 Postanowienia końcowe

1. SLA wchodzi w życie w dniu zawarcia Umowy zgodnie z Regulaminem.
2. Wszelkie zmiany w SLA wymagają formy w jakiej doszło do zawarcia Umowy,
 - Z wyłączeniem zmian działających na korzyść Klienta (w takim wypadku klient zostanie poinformowany o zmianach drogą mailową).
3. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami SLA a Regulaminem, pierwszeństwo mają postanowienia Regulaminu.