

REGULAMIN GWARANCJI JAKOŚCI USŁUG (SLA)

I. Postanowienia Ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady gwarancji jakości usług hostingowych, świadczonych drogą elektroniczną przez OGICOM Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, REGON 634407251, NIP 7811720476, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000140692, adresy elektroniczne www.OGICOM.pl oraz bok@OGICOM.pl, zwaną dalej „OGICOM”.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „Awaria” - nieprawidłowość świadczenia Usług przez OGICOM skutkująca przerwą w świadczeniu Usług lub istotnym obniżeniem ich jakości; Awaria w rozumieniu Regulaminu oznacza brak możliwości korzystania z głównych funkcji usługi, do których należy: wyświetlanie stron internetowych, obsługa DNS, przyjmowanie i wysyłanie poczty elektronicznej i przetwarzanie baz danych. Awarią nie jest w szczególności nieprawidłowe działanie funkcji Panelu Klienta, której działanie nie jest krytyczne dla realizacji powyższych funkcji.
3. „Cenniki” - katalogi Usług świadczonych przez OGICOM wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen, w tym regulaminy promocji, wprowadzane w związku z prowadzonymi akcjami promocyjnymi;
4. „Klient” - podmiot, który jest stroną Umowy lub ubiega się o jej zawarcie;
5. „Regulaminy” - łącznie Regulamin oraz wszelkie inne znajdujące zastosowanie w danej sprawie regulaminy, stosowane przez OGICOM, w szczególności Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną.
6. „Siła wyższa” - zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny,

katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

7. „Specyfikacja” - informacja na temat aktualnych warunków technicznych i zagrożeniach związanych z korzystaniem z danej usługi, dostępna poprzez Stronę internetową.
8. „Strona internetowa” - serwis OGICOM, umieszczony w sieci Internet pod adresem www.OGICOM.pl;
9. „Umowa” - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Klientem a OGICOM;
10. „Usługi” - usługi świadczone drogą elektroniczną przez OGICOM, określone w Regulaminach szczególnych oraz Cennikach;

§ 3

1. Niniejszy Regulamin ma charakter uzupełniający w stosunku do treści umowy, specyfikacji oraz „Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną”.
2. Postanowienia Umowy, Specyfikacji i Cenników odmienne od postanowień Regulaminu, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu.
3. Postanowienia Regulaminu mają pierwszeństwo nad postanowieniami „Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną”.

II. Zdarzenia objęte gwarancją

§ 4

1. Niniejszy Regulamin ma charakter uzupełniający w stosunku do treści umowy, specyfikacji oraz „Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną”.

§ 5

1. Poziom SLA oznacza zobowiązanie OGICOM do zapewnienia w każdym okresie miesięcznym ciągłości działania usługi w zakresie wynikającym z niniejszego Regulaminu, bez Awarii, w rozumieniu niniejszych zapisów,

Ogicom Sp. z o.o.

ul. Abpa A. Baraniaka 88
61-131 Poznań
Malta Office Park

E: biuro@ogicom.pl

T: +48 (061) 6 222 500
F: +48 (061) 6 222 525

REGON: 634407251
NIP: 781-17-20-476

Sąd Rejonowy Poznań
Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu

KRS nr 0000140692

Kapitał Zakładowy: 418 tys. PLN

przez czas nie krótszy niż wynika to z iloczynu poziomu SLA i liczby godzin w miesiącu.

§ 6

1. Gwarancja SLA w wypadku, kiedy Klient zarządza samodzielnie serwerem VPS lub dedykowanym obejmuje następujący zakres:

- a) Dostarczanie łącza internetowego do serwera.
- b) Dostarczanie prądu do serwera.
- c) Techniczną sprawność serwera na poziomie sprzętowym.

2. Gwarancja SLA w wypadku, kiedy OGICOM zarządza serwerem VPS lub dedykowanym obejmuje następujący zakres:

- a) Dostarczanie łącza internetowego do serwera.
- b) Dostarczanie prądu do serwera.
- c) Techniczną sprawność serwera na poziomie sprzętowym.
- d) Techniczną sprawność serwera na poziomie systemu operacyjnego.
- e) Techniczną sprawność serwera na poziomie działania usług: DNS, serwera www, bazodanowego i poczty elektronicznej.
- f) Techniczną sprawność Panelu Klienta, o ile został on udostępniony, w zakresie związanym z podstawowym działaniem usług - tj. zapewnieniem możliwości odbierania i wysyłania maili, wyświetlania stron internetowych z serwera, zapewnieniem dostępu do serwera poprzez protokół FTP, możliwość dodania, zmiany lub usunięcia użytkownika.

3. Gwarancja SLA nie obejmuje w szczególności wydarzeń i następstw wydarzeń związanych z:

- a) wyczerpaniem dostępnej powierzchni dyskowej na jakiegokolwiek partycji, której wykorzystanie zależy od Klienta,
- b) przekroczeniem choćby jednego z limitów objętych umową,
- c) problemów z działaniem strony wynikających z działania skryptów na stronie, lub też z jej modyfikacją (także przez wirusy, hakerów itp.),

- d) problemów związanych z wykorzystaniem usług do obsługi niewspółmiernie wielkiego ruchu.
- e) rozsyłaniem SPAM'u, funkcjonowaniem oprogramowania antyspamowego i antywirusowego,
- f) blokadą usług z przyczyn regulaminowych,
- g) oknami serwisowymi - które ustala się w każdy wtorek w godzinach 00:00-04:00. Podczas okna serwisowego OGICOM na prawo dokonywania prac na serwerach, które mogą skutkować krótkotrwałą niedostępnością usług. W miarę możliwości technicznych, jeśli charakter prac pozwala na ich wcześniejsze zaplanowanie, OGICOM poinformuje o przerwach w wyprzedzeniu nie krótszym niż 24 godziny.
- h) działaniem Panelu Klienta w zakresie ustawień nie związanych z głównymi funkcjami serwera. Wyłączenie to dotyczy w szczególności takich funkcji, jak.: prawidłowe działania autorespondera, funkcja podglądu wystawionych dla Klienta faktur, funkcja zarządzania plikami na serwerze poprzez przeglądarkę internetową.
- i) działaniem siły wyższej.

4. Rozliczenie SLA nie obejmuje przerwy w działaniu usług, związanych z konserwacją systemów lub innymi planowanymi czynnościami, o których OGICOM informuje z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem.

III. Konsekwencje niedotrzymania parametrów SLA

§ 7

1. W razie niedotrzymania poziomu SLA przez OGICOM Klient jest uprawniony do rabatu w wysokości 3% miesięcznej wartości usługi objętej gwarancją SLA za każdą godzinę niedostępności usług po przekroczeniu poziomu gwarantowanego.

2. Czas niedotrzymania warunków SLA jest liczony od momentu zgłoszenia awarii przez Klienta.

3. Niezależnie od czasu trwania gdyby zdarzyły się więcej niż 3 awarie o zakresie wynikającym

Ogicom Sp. z o.o.

ul. Abpa A. Baraniaka 88
61-131 Poznań
Malta Office Park

E: biuro@ogicom.pl

T: +48 (061) 6 222 500
F: +48 (061) 6 222 525

REGON: 634407251
NIP: 781-17-20-476

Sąd Rejonowy Poznań
Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu

KRS nr 0000140692

Kapitał Zakładowy: 418 tys. PLN



skuteczni
w internecie

z pkt 3 lub 4 niniejszego regulaminu, za każde takie zdarzenie Klient jest uprawniony do rabatu w wysokości 10% miesięcznej wartości usługi objętej gwarancją SLA.

4. Rabat jest udzielany na wniosek Klienta, poprzez obniżenie faktury w kolejnym cyklu rozliczeniowym. Jeśli sytuacja niedotrzymania warunków SLA nastąpiła w ostatnim cyklu rozliczeniowym, Klient ma możliwość wykorzystania rabatu na zakup dowolnej z usług OGICOM lub korekty ostatniej faktury za usługę objętą SLA ze zwrotem odpowiedniej części opłaconej kwoty, jeśli dokonał już opłaty.

5. Maksymalna łączna odpowiedzialność OGICOM z tytułu gwarancji SLA jest ograniczona do 100% miesięcznej wartości usługi.

IV. Postanowienia końcowe

§ 29

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Specyfikacji, Regulaminach i Cennikach stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy.

2. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu będą prowadzone w trybie identycznym jak dla Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną.

2. Regulamin wchodzi w życie dnia 2011-01-01. Regulamin zastępuje dotychczasowe uregulowania, w wyżej wskazanym terminie.

Ogicom Sp. z o.o.

ul. Abpa A. Baraniaka 88
61-131 Poznań
Malta Office Park

E: biuro@ogicom.pl

T: +48 (061) 6 222 500

F: +48 (061) 6 222 525

REGON: 634407251

NIP: 781-17-20-476

Sąd Rejonowy Poznań
Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu

KRS nr 0000140692

Kapitał Zakładowy: 418 tys. PLN