

Standardowa umowa o poziomie usług (SLA)

§ 1 Postanowienia ogólne

1. SLA stanowi integralną część Regulaminu oraz określa uprawnienia i środki ich egzekwowania przez Abonenta w odniesieniu do jakości świadczenia Usługi.
2. Użyte w niniejszym dokumencie określenia mają znaczenie nadane w par. 2 Regulaminu oraz dodatkowo
 - a. **Awaria Usługi (AU)** - przypadek w którym Usługa jest niedostępna z winy Usługodawcy tj. zupełnie niemożliwe jest korzystanie przez Abonenta z Systemu Thulium i z wyłączeniem Zaplanowanych Prac Serwisowych oraz przyczyn, o których mowa w § 2, przy czym czas Awarii Usług liczony jest od chwili dokonania przez Abonenta telefonicznego zgłoszenia wystąpienia Awarii Usługi do Biura Obsługi Klienta (zgłoszenie telefoniczne musi być następnie potwierdzone wiadomością e-mail) do chwili przywrócenia funkcjonowania Usługi przez Usługodawcę i liczony jest wyłącznie w trakcie trwania Godzin Serwisowych.
 - b. **Okres Pomiarowy (OP)** - ilość Godzin Serwisowych w Okresie Abonamentowym.
 - c. **Zaplanowane Prace Serwisowe (ZPS)** - okresy, o których mowa w § 13 ust. 1 oraz 13 ust.2 Regulaminu w wymiarze nie większym niż 36 godziny w Okresie Abonamentowym liczone w trakcie trwania Godzin Serwisowych.
 - d. **Konfiguracja Abonenta** - parametry usługi Abonenta, dane Konsultantów, baza danych klientów Abonenta oraz inne dane zawarte w Systemie Thulium z wyłączeniem danych, o których mowa w § 14 ust. 2.
 - e. **Utrata Danych** - wynikająca z winy Usługodawcy nieodwracalna utrata całości lub części Konfiguracji Abonenta niemożliwa do odtworzenia przy przyjętych parametrach kopii bezpieczeństwa.
 - f. **RTO (Recovery Time Objective)** - maksymalny akceptowalny czas od momentu telefonicznego zgłoszenia przez Abonenta wystąpienia utraty lub uszkodzenia Konfiguracji Abonenta do momentu zgłoszenia przez Usługodawcę zakończenia procesu odtwarzania danych z kopii bezpieczeństwa.
 - g. **RPO (Recovery Point Objective)** - maksymalny akceptowalny okres, za który elementy Konfiguracji Abonenta mogą zostać utracone.
3. Niedotrzymanie poziomu usług określonych SLA nie stanowi niewykonania lub nieprawidłowego wykonania umowy.
4. Na zasadach określonych w SLA za każdorazowe niedotrzymanie warunków określonych parametrów usług Usługodawca przyzna Abonentowi rabat na część przyszłych Opłat Abonamentowych.

§ 2 Wyłączenia

1. Nie stanowi Awarii Usług niemożność korzystania z Systemu Thulium przez czas krótszy niż 20 minut.
2. Nie stanowi Awarii Usług niedostępność spowodowana przez problemy z realizacją usługi przez dostawców zewnętrznych takich jak dostawca usługi dostępu do internetu Abonenta, operator telekomunikacyjny, dostawca usługi poczty elektronicznej lub też wynikające z problemów serwisu facebook.com lub messenger.com.
3. Nie stanowi Awarii Usługi niedostępności wynikająca ze zmian wprowadzonych w funkcjonowaniu usług lub serwisu dostawców zewnętrznych, które wymagają dostosowania systemu Thulium przy czym Usługodawca dołoży starań aby zmiany takie zostały wprowadzone w najkrótszym możliwym terminie.

§3 Parametry Usługi

1. Usługodawca gwarantuje dostępność Usługi na poziomie 99% ustaloną według następującego wzoru:

$$\text{Dostępność} = \frac{(OP - ZPS) - AU}{OP - ZPS}$$

2. Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA jeśli poziom dostępności Usługi zapewniany przez Usługodawcę zgodnie z ust 1. spadnie w Okresie Abonamentowym poniżej poziomu określonego w ust. 1 Usługodawca udzieli Abonentowi rabatu w wysokości 50% Opłaty Abonamentowej jaka została naliczona za Okres Abonamentowy, w którym gwarantowany poziom dostępności Usługi nie został osiągnięty.

§4 Parametry kopii bezpieczeństwa

1. Usługodawca zapewnia tworzenie kopii bezpieczeństwa Konfiguracji Abonenta przy założeniu, iż:

RTO = 24 godziny

RPO = 72 godziny

przy czym RTO liczone jest w trakcie trwania Godzin Serwisowych.

2. Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA jeśli w Okresie Abonamentowym wystąpi Utrata Danych Usługodawca udzieli Abonentowi rabatu w wysokości 50% Opłaty Abonamentowej jaka została naliczona za Okres Abonamentowy, w którym zdarzenie nastąpiło.

§5 Liczba jednoczesnych połączeń

1. Usługodawca gwarantuje obsługę połączeń telefonicznych w liczbie równej pięciokrotności Liczby Licencji w systemie.

§ 6 Incydenty bezpieczeństwa

1. Za Incydent Bezpieczeństwa uznaje się zdarzenie, które ma lub może mieć niekorzystny wpływ na bezpieczeństwo systemów informacyjnych dostarczanych przez Usługodawcę.
2. W przypadku zaistnienia poważnego cyberzagrożenia, w rozumieniu art. 2 pkt 11f) Ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, Usługodawca informuje Abonentów, na których takie cyberzagrożenie może mieć wpływ, o możliwych środkach zapobiegawczych, które Abonenci mogą podjąć, na adres e-mail Właściciela. Zgłoszenie będzie zawierać wstępny opis zdarzenia, jego szacowany wpływ na Usługę oraz podjęte lub planowane działania naprawcze - w stopniu szczegółowości dostępnym na dany moment.
3. Zgłoszenia dotyczące incydentów bezpieczeństwa przyjmowane są całodobowo (24/7/365) pod adresem e-mail: security@thulium.pl. Zgłoszenia niebędące incydentami bezpieczeństwa (np. standardowe błędy, awarie niebędące wynikiem cyberataku, pytania techniczne) będą przekazywane do Działu Wsparcia Technicznego i obsługiwane w standardowych godzinach pracy.

§ 7 Przyznanie rabatu

1. Celem otrzymania rabatu wynikającego z SLA Abonent powinien, w terminie 7 dni od końca Okresu Abonamentowego, w którym nastąpiła Awaria Usług uzasadniająca udzielenie rabatu, złożyć wniosek o jego naliczenie na adres e-mail BOK. We wniosku należy wskazać informacje uzasadniające naliczenie rabatu.
2. Rabat zostanie udzielony za Okres Abonamentowy następujący po okresie, w którym Abonent złożył wniosek o jego naliczenie