

# Gwarancje SLA

## §1. Definicje

1. **Awaria** – Awaria Krytyczna, Awaria Platformy Dostępowej VoIP lub Awaria Platformy Administracyjnej VoIP.
2. **Awaria Krytyczna** – sytuacja, w której przez kolejnych 60 minut występuje brak odpowiedzi lub błędne odpowiedzi na minimum 20% prób nawiązania połączenia.
3. **Awaria Platformy Dostępowej VoIP lub Platformy Administracyjnej VoIP** – sytuacja, w której nie jest możliwe zalogowanie się do Platformy Dostępowej VoIP lub Platformy Administracyjnej VoIP przez okres dłuższy, niż 4 godziny.
4. **Chwila Wystąpienia Awarii** – moment, w którym OPERATOR zostanie powiadomiony zgodnie z postanowieniami niniejszego Załącznika o fakcie zaistnienia Awarii.
5. **Chwila Usunięcia Awarii** – moment, w którym przywrócone zostanie prawidłowe działanie Sieci OPERATORA.
6. **Limit Czasu Awarii** – wyrażony w minutach, sumaryczny czas trwania danego typu Awarii dopuszczalny w okresie jednego roku kalendarzowego, zależny od poziomu SLA.
7. **Długość Czasu Awarii** – wyrażony w minutach sumaryczny czas trwania danego typu Awarii w okresie jednego roku kalendarzowego.

## §2. Odpowiedzialność OPERATORA

1. W zakresie opisanym w niniejszym Załączniku, OPERATOR ponosi odpowiedzialność wyłącznie za Awarie.
2. OPERATOR ponosi odpowiedzialność za Awarie wyłącznie w stosunku do KLIENTA.
3. OPERATOR ponosi odpowiedzialność wyłącznie za Awarie wynikłe z powodu nieprawidłowego funkcjonowania Sieci OPERATORA.
4. OPERATOR ponosi odpowiedzialność wyłącznie za Awarie powstałe przed i w Punkcie Styku. Punkt Styku wyznacza granicę odpowiedzialności OPERATORA.
5. OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności za Awarie spowodowane nagłym wzrostem ruchu telekomunikacyjnego w Sieci OPERATORA, o ile ruchu wzrostu takiego nie dało się przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności działań.
6. OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności za Awarie spowodowane działaniem siły wyższej.
7. OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności za Awarie będące wynikiem celowego działania lub zaniechania osób, za które OPERATOR nie odpowiada, pod warunkiem, iż podjął on wszelkie racjonalne i uzasadnione ekonomicznie czynności w celu zabezpieczenia się przed skutkami takich działań lub zaniechań.

### **§3. Wysokość rekompensaty**

1. W przypadku wystąpienia Awarii, KLIENT uprawniony jest do otrzymania rekompensaty („Rekompensata”).
2. Rekompensata będzie dokonywana na zakończenie każdego kolejnego kwartału kalendarzowego.
3. Wysokość Rekompensaty w przypadku Awarii Krytycznej wyznacza się wg poniższej formuły i pomniejsza o rekompensaty wypłacone w bieżącym roku kalendarzowym za wystąpienie Awarii Krytycznej:

Wysokość Rekompensaty = średnia miesięczna opłata abonamentowa netto w kwartale  
\* (Długość Czasu Awarii – Limit Czasu Awarii) \* współczynnik/60

poziom SLA	średnia miesięczna ilość minut połączeń wykorzystana przez Partnera w danym kwartale	Limit Czasu Awarii	współczynnik za godzinę
I	do 500 000	1440 min. (24 godz.)	1,67%
II	500 001 – 1 500 000	1080 min. (18 godz.)	2,22%
III	1 500 001 – 3 000 000	720 min. (12 godz.)	3,33%
IV	3 000 001 – 6 000 000	480 min. (8 godz.)	5,00%
V	powyżej 6 000 000	240 min. (4 godz.)	10,00%

4. Wysokość Rekompensaty w przypadku Awarii Platformy Dostępowej VoIP lub Platformy Administracyjnej VoIP wyznacza się wg poniższej formuły i pomniejsza o rekompensaty wypłacone w bieżącym roku kalendarzowym za wystąpienie Awarii Platformy Dostępowej VoIP lub Platformy Administracyjnej VoIP:

Wysokość Rekompensaty = średnia miesięczna opłata abonamentowa netto w kwartale  
\* (Długość Czasu Awarii – Limit Czasu Awarii) \* współczynnik/60

poziom SLA	średnia miesięczna ilość minut połączeń wykorzystana przez Partnera w danym kwartale	Limit Czasu Awarii	współczynnik za godzinę
I	do 500 000	2880 min. (48 godz.)	1,67%
II	500 001 – 3 000 000	1440 min. (24 godz.)	3,33%
III	powyżej 3 000 000	720 min. (12 godz.)	6,67%

5. Rekompensata będzie wypłacana na rachunek bankowy wskazany przez klienta, w ciągu 14 dni od zakończenia kwartału kalendarzowego, w którym Rekompensata została naliczona.
6. Wysokość Rekompensaty nie może przekroczyć kwotowo wysokości opłaty abonamentowej otrzymanej za dany kwartał kalendarzowy.
7. KLIENT oświadcza, iż z tytułu naruszenia Gwarancji SLA nie będzie dochodził od OPERATORA żadnych dodatkowych odszkodowań i kar poza Rekompensatą.

#### **§4. Prace konserwacyjne**

1. OPERATOR ma prawo do czasowego zawieszenia świadczenia Usług, gdy jest to konieczne do wykonania czynności takich jak konfiguracja, konserwacja, modernizacja sprzętu lub aktualizacja oprogramowania i podobne. W celu zawieszenia wykonywania Usługi, OPERATOR uzgodni z KLIENTEM czas, w którym zawieszenie miało miejsce. OPERATOR zobowiązuje się dołożyć starań, aby zawieszenie miało miejsce w czasie zaproponowanym przez KLIENTA. W przypadku, jeśli Strony nie dojdą do porozumienia odnośnie czasu zawieszenia, zawieszenie będzie miało miejsce w godzinach, o których mowa w ust. 2 poniżej.
2. Wszelkie czynności, o których mowa w ust. 1 powyżej będą przeprowadzane w godzinach od 0:00 do 6:00 rano.
3. OPERATOR poinformuje pisemnie KLIENTA o każdym planowanym zawieszeniu Usługi, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.
4. OPERATOR zobowiązuje się, iż zawieszenie Usługi nie będzie dokonywane częściej, niż 2 razy w ciągu roku kalendarzowego oraz, że czas trwania pojedynczego zawieszenia Usługi nie będzie dłuższy niż 6 godzin.

#### **§5. Parametry techniczne**

1. Wspierane protokoły: SIP (UDP), RTP (UDP, Symmetric).
2. Wspierane standardy: RFC 2543, RFC 3261, RFC 3262 (Reliability of provisional responses), RFC 3263 (DNS), RFC 3264 (Offer/answer), RFC 3265 (MWI reception, MWI events subscription), RFC 2833/INFO (Out-of-Band DTMF), T.38 (Fax and Modem).
3. Wspierane CODEC'i: ADPCM, G.711 (A-Law &  $\mu$ -Law), G.729, G.726, GSM.