

Gwarancja jakości świadczenia usług (SLA)

Janmedia Interactive Sp. z o.o.

Data aktualizacji: 02.11.2015r. / Wersja 2015-02

§1. Poziom gwarancji dostępności usług

Janmedia gwarantuje dostępność usług na poziomie **99,9%** czasu w ciągu roku.

§2. Awarie

- 2.1. Awaria to niezaplanowane przez Janmedia zdarzenie, polegające na przerwie w dostępności usług Klienta wynikającej z:
 - 2.1.a) nieprawidłowego działania sprzętu urządzeń sieciowych Janmedia lub
 - 2.1.b) nieprawidłowego działania serwerów Janmedia, na którym świadczone są usługi dla Klienta lub
 - 2.1.c) nieprawidłowego działania oprogramowania Janmedia obsługującego dane usługi Klienta, które nie wynika z działania Klienta.

- 2.2. Jako przerwę w dostępności usług należy rozumieć:
 - 2.2.a) dla dzierżawy serwerów dedykowanych lub wirtualnych - brak odpowiedzi serwera na zapytania PING wykonywane z uprawnionych do tego celu adresów IP,
 - 2.2.b) dla usługi streamingu – niemożliwość nadawania sygnału do serwera mediowego,
 - 2.2.c) dla hostingu aplikacji www na serwerze współdzielonym - brak odpowiedzi serwera www na żądanie pobrania strony internetowej Klienta utrzymywanej na serwerach Janmedia lub otrzymanie odpowiedzi o błędzie serwera (kody błędów od 500 do 505),
 - 2.2.d) dla zarządzania aplikacjami skonfigurowanymi i utrzymywanymi na zlecenie Klienta:

- aplikacje www - brak odpowiedzi serwera www na żądanie pobrania strony internetowej Klienta utrzymywanej na serwerach Janmedia lub otrzymanie odpowiedzi o błędzie serwera (kody błędu od 500 do 505)
- bazy danych - brak odpowiedzi serwera lub niemożliwość autoryzacji
- serwer FTP - brak odpowiedzi serwera ftp lub niemożliwość autoryzacji
- serwer pocztowy - brak odpowiedzi serwera, niemożliwość autoryzacji, niemożliwość wysyłania lub odbierania poczty wywołane błędnym działaniem systemu pocztowego Zleceniobiorcy
- konta powłoki systemowej - brak odpowiedzi serwera lub niemożliwość autoryzacji
- inne usługi - brak odpowiedzi serwera

- 2.3. Do czasu przerw w dostępności usług nie są wliczane przerwy, jeśli są rezultatem:
- 2.3.a) przyczyn niezależnych od Janmedia lub
 - 2.3.b) działania lub zaniechania działania ze strony Klienta lub jego kontrahentów lub
 - 2.3.c) niesprawności technologii Klienta albo technologii osób trzecich niezależnych od Janmedia lub
 - 2.3.d) działania siły wyższej lub
 - 2.3.e) zakłóceń w internecie oraz w sieciach operatorów powstających poza bezpośrednią kontrolą Janmedia, np. awarie serwerów DNS zarządzanych przez osoby trzecie.

- 2.4. Ponadto przerwy nie są wliczane do czasu niedostępności usługi, jeżeli :
- 2.4.a) przerwa dotyczy usług świadczonych nieodpłatnie lub na okres testowy lub
 - 2.4.b) przerwa nastąpiła w okresie, gdy Klient zalegał z płatnościami.

- 2.5. Czas niedostępności usługi jest liczony od momentu prawidłowego zgłoszenia awarii Janmedia przez Klienta, gdy awaria dotyczy zarządzania aplikacjami:
- 2.5.a) serwera ftp,
 - 2.5.b) serwera pocztowego,
 - 2.5.c) kont powłoki systemowej,
 - 2.5.d) innych usług, które nie są krytyczne, tj. nie wpływają na dostępność aplikacji

- 2.6. W przypadku wystąpienia przerwy w działaniu większej ilości usług w tym samym czasie, czas niedostępności w tym przedziale czasu nie jest sumowany.
- 2.7. Przerwa w dostępności usług powinna być stwierdzona poprzez co najmniej dwa niezależne punkty dostępowe, znajdujące się w różnych miejscach fizycznych i korzystające z różnych sieci dostępowych przez ciągły czas 5 minut.

§3. Monitoring usług hostingowych

Janmedia stale monitoruje stan działania usług Klienta poprzez automatyczny system monitoringu. Testy działania usług hostingowych są przeprowadzane co 5 minut. Monitorowane są w szczególności: infrastruktura sieciowa, działanie serwerów, działanie oprogramowania używanego do realizacji usług dla Klienta.

§4. Zgłoszenie awarii lub problemu

- 4.1. Zgłoszenie awarii lub problemu przez Klienta powinno odbywać się telefonicznie na numer alarmowy. W przypadku konieczności przedstawienia części logów, komunikatów błędu lub zrzutu ekranu z widocznym błędem powodującym problem z dostępnością usługi, dodatkowe informacje mogą zostać wysłane na adres emergency@hosting360.pl.
- 4.2. Zgłoszenie awarii lub problemu powinno zawierać co najmniej:
- 4.2.a) nazwę Klienta, którego dotyczy zgłoszenie,
 - 4.2.b) rodzaj usługi, której dotyczy zgłoszenie,
 - 4.2.c) czas zauważenia niedostępności usługi i opis problemu,
 - 4.2.d) imię i nazwisko oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej (telefon, e-mail)

- 4.3. Numer alarmowy, o którym mowa w ust. 1 powyżej znajduje się na stronie internetowej <http://alarmy.janmedia.pl>. Aktualny numer alarmowy to 71 738 32 99. Numer ten może ulec zmianie, a czym Janmedia poinformuje Klienta drogą elektroniczną.

§5. Czas reakcji

- 5.1. Janmedia zobowiązuje się do niezwłocznego likwidowania awarii powstałych po jej stronie.
- 5.2. Czas reakcji oznacza maksymalny okres czasu, który może upłynąć od momentu zauważenia przez dyżurującego administratora Janmedia lub otrzymania zgłoszenia od Klienta do rozpoczęcia działań zmierzających do usunięcia awarii.
- 5.3. Czas reakcji jest zależny od czasu zgłoszenia awarii lub problemu i wynosi odpowiednio:
- 5.3.a) w dni robocze w godz. 8:00-17:00 - 1 godzina
 - 5.3.b) w dni robocze w godz. 17:00-8:00 - 4 godziny
 - 5.3.c) w pozostałe dni - 4 godziny

§6. Przerwy techniczne

- 6.1. Przerwa techniczna to brak dostępności usług hostingowych, związany z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez Janmedia.
- 6.2. Janmedia zobowiązuje się poinformować Klienta o terminach planowanych przerw technicznych w świadczeniu usług co najmniej na 5 dni roboczych przed terminem rozpoczęcia prac.
- 6.3. Janmedia gwarantuje, że wszystkie przerwy techniczne będą miały miejsce między godzinami 22:00 a 6:00 i nie będą jednorazowo dłuższe niż 6 godzin.
- 6.4. Janmedia może wprowadzić przerwę techniczną poza podanymi w ust. 2 i 3

powyżej godzinami i czasem uprzedzenia, tylko za zgodą Klienta.

- 6.5. Janmedia zastrzega sobie prawo wprowadzenia przerwy technicznej w godzinach podanych w ust. 3 bez obowiązku informowania o niej Klienta w przypadku, gdy przerwa dotyczy konieczności instalacji krytycznych poprawek bezpieczeństwa i nie potrwa dłużej niż 15 minut.

§7. Rekompensaty

- 7.1. W przypadku nie dotrzymania przez Janmedia warunków gwarancji (§ 1 niniejszego dokumentu), Klientowi przysługuje rekompensata, która stanowi równowartość dwukrotnej opłaty za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności usługi.
- 7.2. Jako koszt godziny ujętej w ust. 1 powyżej przyjmuje się koszt opłaty miesięcznej netto za usługi Janmedia wynikający z Umowy, podzielony przez średnią ilość godzin w miesiącu, co daje $1/730$ opłaty miesięcznej.
- 7.3. Naliczona rekompensata będzie uwzględniona na kolejnej fakturze VAT wystawionej Klientowi przez Janmedia lub skorygowana o nią zostanie poprzednia właściwa faktura VAT.
- 7.4. Wszystkie udzielane rekompensaty nie zwalniają Klienta z obowiązku terminowego regulowania należności przez Klienta.
- 7.5. Maksymalna wartość rekompensaty w miesiącu nie może przekroczyć wysokości miesięcznej opłaty za usługi, na podstawie których rekompensata została przyznana.