



1. Przedmiot i cel umowy

Celem niniejszej "Service Level Agreement" (dalej zwanej w skrócie "SLA") jest określenie parametrów związanych ze świadczoną Usługą ARUBA Cloud (dalej zwanej w skrócie "Usługa") oraz monitoring faktycznie przekazywanego poziomu jakości.

Celem SLA jest również ustanowienie zasad interakcji między AlphaNet a Klientem. Niniejsza SLA stanowi nieodłączną część Umowy zawartej między Klientem a AlphaNet, na warunkach przewidzianych w punkcie 3 Warunków Świadczenia Usługi. Omawiana SLA ma osobne zastosowanie dla każdego Klienta i dla każdej zawartej Umowy.

2. Ważność i czas trwania umowy SLA – zmiany i wymiany umów SLA

Niniejsza SLA wchodzi w życie na czas nieokreślony dla każdego Klienta od momentu każdorazowego zawarcia Umowy oraz wygasa, wraz z wygaśnięciem Umowy, której dotyczy. AlphaNet zastrzega sobie prawo do wprowadzania w niej zmian lub jej wielokrotnej wymiany w dowolnym momencie podczas obowiązywania Umowy. Zmiany wprowadzone do SLA lub nowa SLA – zastępująca poprzednią – wchodzi w życie, zawsze na czas nieokreślony lub do wprowadzenia kolejnej zmiany lub wymiany, od momentu ich opublikowania na stronie arubacloud.pl/firma/zasady-warunki. W tym przypadku jednak, Klient ma możliwość odstąpienia od Umowy, na zasadach przez nią przewidzianych, w terminie do trzydziestu dni od momentu wejścia w życie zmian i/lub wymiany SLA. Informacja o zmianie regulaminu zostanie umieszczona na stronie internetowej. W przypadku odstąpienia od umowy przez Klienta, zastosowanie mają warunki określone w punktach 11.1. i 11.3. Warunków Świadczenia Usługi.

3. SLA dla ciągłości funkcjonowania

3.1. AlphaNet zobowiązuje się do dołożenia wszelkich możliwych starań, aby zagwarantować maksymalną rozporządzalność Infrastruktury wirtualnej, stworzonej i przydzielonej Klientowi, oraz, jednocześnie, przestrzegać następujących parametrów ciągłości funkcjonowania:

A) zasoby Serwerowni przy pomocy której jest świadczona Usługa:

- Uptime 100% w skali rocznej dla zasilania elektrycznego i/lub klimatyzacji otoczenia;
- wyłączenie Infrastruktury wirtualnej, stworzonej i przydzielonej Klientowi, spowodowane ogólnym brakiem zasilania elektrycznego i/lub klimatyzacji otoczenia, powodujących nieprawidłowe funkcjonowanie, w zależności od jego czasu trwania, stanowi podstawę, tytułem odszkodowania Klientowi, do zwrotu zrealizowanego doładowania konta ustalonego, na mocy następującego punktu nr 6 niniejszej SLA.
- Uptime 99,95% w skali rocznej, dotyczący dostępu, za pomocą sieci internet, do Infrastruktury wirtualnej stworzonej i przydzielonej Klientowi.
- całkowity brak dostępu przy użyciu sieci internet do Infrastruktury wirtualnej, stworzonej i przydzielonej Klientowi przez całkowity okres czasu przekraczający ustalone parametry Uptime zagwarantowane przez AlphaNet, powodujący nieprawidłowe funkcjonowanie, w zależności od jego okresu trwania, stanowi podstawę, tytułem odszkodowania, do zwrotu Klientowi zrealizowanego doładowania konta ustalonego, na mocy następującego punktu nr 6 niniejszej SLA.

B) Infrastruktura wirtualna, stworzona i przydzielona Klientowi

- Uptime 99,95% w skali rocznej, związany z dostępem jednostek fizycznych (serwera), zawierających Infrastrukturę wirtualną;
- brak działania Infrastruktury wirtualnej stworzonej i przydzielonej Klientowi - przez całkowity okres czasu, przekraczający ustalone przez parametry Uptime zagwarantowane przez AlphaNet – powstały w wyniku awarii i/lub nieprawidłowości ww. jednostek fizycznych (serwera) powodujący nieprawidłowe funkcjonowanie, w zależności od jego czasu trwania, stanowi podstawę, tytułem odszkodowania, do zwrotu Klientowi zrealizowanego doładowania konta ustalonego, na mocy następującego punktu nr 6 niniejszej SLA.

3.2. Jeśli klient zamówił, poprzez Panel, usługę nazywaną „Cloud Serwer SMART”, AlphaNet zobowiązuje się do dołożenia wszelkich możliwych starań, aby zagwarantować maksymalną rozporządzalność Infrastruktury wirtualnej, stworzonej i przydzielonej Klientowi, oraz, jednocześnie, przestrzegać następujących parametrów ciągłości funkcjonowania:

A) zasoby Serwerowni przy pomocy której jest świadczona Usługa:

- Uptime 100% w skali rocznej dla zasilania elektrycznego i/lub klimatyzacji otoczenia; wyłączenie Infrastruktury wirtualnej, stworzonej i przydzielonej Klientowi, spowodowane ogólnym brakiem zasilania elektrycznego i/lub klimatyzacji otoczenia, powodujących nieprawidłowe funkcjonowanie, w zależności od jego czasu trwania, stanowi podstawę, tytułem odszkodowania Klientowi, do zwrotu zrealizowanego doładowania konta ustalonego, na mocy następującego punktu nr 6 niniejszej SLA.
- Uptime 99,8% w skali rocznej, dotyczący dostępu, za pomocą sieci internet, do Infrastruktury wirtualnej stworzonej i przydzielonej Klientowi.
- całkowity brak dostępu przy użyciu sieci internet do Infrastruktury wirtualnej, stworzonej i przydzielonej Klientowi przez całkowity okres czasu przekraczający ustalone parametry Uptime zagwarantowane przez AlphaNet, powodujący nieprawidłowe funkcjonowanie, w zależności od jego okresu trwania, stanowi podstawę, tytułem odszkodowania, do zwrotu Klientowi zrealizowanego doładowania konta ustalonego, na mocy następującego punktu nr 6 niniejszej SLA.

B) Infrastruktura wirtualna, stworzona i przydzielona Klientowi

- Uptime 99,8% w skali rocznej, związany z dostępem jednostek fizycznych (serwera), zawierających Infrastrukturę wirtualną;
- brak działania Infrastruktury wirtualnej stworzonej i przydzielonej Klientowi - przez całkowity okres czasu, przekraczający ustalone przez parametry Uptime zagwarantowane przez AlphaNet – powstały w wyniku awarii i/lub nieprawidłowości ww. jednostek fizycznych (serwera) powodujący nieprawidłowe funkcjonowanie, w zależności od jego czasu trwania, stanowi podstawę, tytułem odszkodowania, do zwrotu Klientowi zrealizowanego doładowania konta ustalonego, na mocy następującego punktu nr 6 niniejszej SLA.

4. Planowana konserwacja

4.1. Okres przewidziany na konserwację nie jest zaliczany jako Uptime. Planowana konserwacja jest związana z czynnościami wykonywanymi regularnie przez AlphaNet, w celu utrzymania funkcjonowania zasobów Serwerowni, przy pomocy której jest świadczona Usługa, oraz jednostek fizycznych (serwer), zawierających Infrastrukturę wirtualną; istnieje zarówno zwyczajna jak i nadzwyczajna konserwacja.

4.2. O wykonywaniu czynności konserwacyjnych Klient jest powiadamiany przez AlphaNet z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem, poprzez komunikat wysłany drogą e-mailową na adres podany przez Klienta na złożonym zamówieniu. AlphaNet zobowiązuje się do dołożenia wszelkich możliwych starań, aby wykonać zaplanowane czynności konserwacyjne w przedziałach czasowych, w których mają one minimalny wpływ na Infrastrukturę wirtualną Klienta.

5. Wykrycie awarii i/lub nieprawidłowości

5.1. Ewentualne awarie i/lub usterki Datacenter, przy pomocy którego jest świadczona Usługa, oraz jednostek fizycznych (serwer), zawierających Infrastrukturę wirtualną, stworzoną i przydzieloną Klientowi, są sygnalizowane przez Klienta przy użyciu zgłoszenia na stronie support.arubacloud.pl; w celu przyznania doładowań, o których mowa w kolejnym punkcie 6, są brane pod uwagę jedynie nieprawidłowe funkcjonowania, potwierdzone przez system monitoringu firmy AlphaNet.

5.2. Awarie i nieprawidłowości mogą być zgłaszane przez Klienta do biura obsługi klienta AlphaNet 24 godziny na dobę. Każde otrzymane zgłoszenie zostaje natychmiast wysłane do działu technicznego, przy ścisłym przestrzeganiu kolejności ich otrzymania;

5.3. Monitoring ze strony AlphaNet odbywa się przy użyciu specjalnego oprogramowania wykrywającego ewentualne awarie lub nieprawidłowości, poprzez ich sygnalizację w rzeczywistym czasie do działu obsługi, operatywnego 24/7/365;

6. Stan konta

6.1. Na podstawie niniejszej umowy SLA AlphaNet przyznaje klientowi, tytułem odszkodowania, doładowanie konta równe wartości 5% ogółu wygenerowanych wpłat – za okres trzydziestu dni poprzedzający nieprawidłowe funkcjonowanie, a mianowicie w miesiącu poprzedzającym ten, w którym doszło do tegoż nieprawidłowego funkcjonowania, jeśli Klient zakupił usługę, której płatność odbywa się na bazie miesięcznego rozliczenia (jedynie jako przykład i nie wyczerpująco „Cloud Serwer SMART”) – ze strony odpowiedniej infrastruktury wirtualnej, za każdy piętnastominutowy okres złego funkcjonowania, według ograniczeń przewidzianych przez niniejszą SLA, aż do maksymalnej wartości trzystu minut.

6.2. Aby uzyskać przyznane Doładowanie, Klient winien złożyć wniosek do działu Obsługi klienta AlphaNet, przy użyciu zgłoszenia na stronie support.arubacloud.pl w terminie do 10 dni od zakończenia okresu nieprawidłowego funkcjonowania. Doładowanie konta przyznane przez firmę AlphaNet zostanie uregulowane jedynie poprzez wprowadzenie stosownej kwoty w Panelu Zarządzania.

6.3. Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, pozostaje w każdym przypadku zasada, że podczas okresu nieaktywności Usługi, nie jest pobierana za nią żadna opłata. Tym samym, za ten okres nie jest pobrana jakakolwiek kwota z Doładowania, przewidziana w Cenniku dla każdego z zasobów stworzonych i przydzielonych Klientowi w Infrastrukturze wirtualnej; ewentualna nienależnie pobrana kwota zostanie, zwrócona przez AlphaNet do Panelu Zarządzania.

6.4. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, iż jeśli zakupi Usługę, której płatność odbywa się na bazie miesięcznego rozliczenia (jedynie jako przykład i nie wyczerpująco „Cloud Serwer SMART”), nie przysługuje mu żadne inne odszkodowanie od AlphaNet za okres braku funkcjonowania usługi, jak tylko doładowanie, o którym w poprzednim punkcie 6.1.

7. Ograniczenia dotyczące zastosowania umowy SLA

Poniżej zostały przedstawione warunki, przy spełnieniu których, mimo ewentualnego nieprawidłowego funkcjonowania usługi, na mocy SLA nie jest przewidziane dla Klienta jakiejkolwiek odszkodowanie:

- przyczyny Siły Wyższej, to jest zdarzenia, obiektywnie uniemożliwiające pracownikom AlphaNet interwencje związane z działaniami przewidzianymi w Umowie, które mają być wykonane przez AlphaNet (jedynie jako przykład i nie wyczerpująco): strajki i manifestacje blokujące drogi komunikacyjne; wypadki drogowe; wojny i akty terrorystyczne; katastrofy naturalne, takie jak powodzie, burze, huragany itd.);
- nadzwyczajne interwencje, które mają być pilnie wykonane, zgodnie z niepodważalną opinią AlphaNet, w celu uniknięcia zagrożeń dla bezpieczeństwa i/lub stabilności i/lub poufności i/lub integralności Infrastruktury wirtualnej stworzonej i przydzielonej Klientowi oraz danych i/lub informacji w niej zawartych. O ewentualnym wykonaniu ww. czynności Klient zostaje powiadomiony przez AlphaNet z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem, poprzez komunikat wysłany drogą e-mailową na adres podany przez Klienta na złożonym zamówieniu, lub wraz z rozpoczęciem omawianych operacji, w każdym przypadku, najszybciej jak to możliwe;
- niedostępność lub zablokowanie Infrastruktury wirtualnej, stworzonej i przydzielonej Klientowi, spowodowane przez:
 - a) niewłaściwe użytkowanie, nieprawidłową konfigurację lub polecenie wyłączenia, świadomie lub nieświadomie wykonane przez klienta;
 - b) usterki i nieprawidłowe funkcjonowanie oprogramowania aplikacyjnego/zarządzającego, dostarczonego przez osoby trzecie;
 - c) niewywiązanie się z Umowy lub jej złamanie przez Klienta;
- awarie lub nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi, jak również brak usunięcia lub opóźnienie w ich usunięciu, traktowane jako niewywiązanie się z Umowy lub jej złamanie ze strony Klienta lub nieprawidłowe korzystanie z Usługi;
- brak podłączenia infrastruktury wirtualnej do sieci publicznej z woli Klienta lub spowodowane przez Klienta;
- przyczyny powodujące całkowity lub częściowy brak dostępu do Infrastruktury wirtualnej stworzonej i przydzielonej Klientowi, spowodowany awariami sieci internetowej spoza obszaru AlphaNet, tym samym nie będącej pod jego kontrolą (jedynie jako przykład i nie wyczerpująco).