

Regulamin świadczenia usługi Gwarancja SLA



Dostawca Usług Internetowych

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin świadczenia usługi Gwarancja SLA, dalej zwany Regulaminem Szczegółowym, określa zasady i warunki świadczenia usług Gwarancja SLA przez Dostawcę usługi.
2. Definicje i zasady generalne określone w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ŁAPNETA.PL sp. z o.o. (zwanym dalej Regulaminem ogólnym) mają bezpośrednie zastosowanie w niniejszym Regulaminie Szczegółowym, chyba, że z treści niniejszego Regulaminu szczegółowego wyraźnie wynika inaczej.
3. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie Szczegółowym zastosowanie mają odpowiednie zapisy Regulaminu ogólnego.
4. Regulamin udostępniony jest Abonentowi usługi Gwarancja SLS nieodpłatnie za pośrednictwem witryny www.lapneta.pl w formie, która umożliwia pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu, przed ja i po zawarciu umowy o świadczenie usługi Gwarancja SLA.
5. Każdy Abonent usługi Gwarancja SLA zobowiązany jest do zapoznania się i przestrzegania Regulaminu.

§ 2

Definicje

1. **Usługa Gwarancja SLA** – usługa utrzymania poziomu usług Podstawowych, jako usługa dodatkowa przeznaczona dla Abonentów Biznesowych Usług podstawowych
2. **Godziny robocze dla usługi Gwarancja SLA** – godziny, w których rozwiązywana są Awarie, zdefiniowane dla usługi Gwarancja SLA jako godziny otwarcia Biura Obsługi Abonenta udostępniane za pośrednictwem witryny www.lapneta.pl.
3. **Godziny wizyt techników** – godziny, w których realizowane są wizyty techników w lokalu Abonenta Biznesowego mające na celu usuwanie Awarii.
4. **Bonifikaty** - rabat naliczany w stosunku do wysokości faktury w okresie rozliczeniowym, w którym wystąpiła Awaria nieusunięta w czasie zdefiniowanym jako Maksymalny Czas Usunięcia Awarii.
5. **Maksymalny Czas Usunięcia Awarii** – czas, w którym zgłoszono Awarię powinna zostać usunięta przez Dostawcę Usługi bez konieczności wypłacania bonifikaty, zgodnie z wykupionym przez Abonenta wariantem Usługi Gwarancja SLA, liczony od momentu Skutecznego Zgłoszenia Awarii.
6. **Skuteczne Zgłoszenie Awarii** – zakwalifikowanie przez służby techniczne Dostawcy usług zdarzenia zgłoszonego przez Abonenta Biznesowego jako Awaria.
7. **Usługi podstawowe** – usługa Internetowa bez tzw. usług dodatkowych określonych przez Operatora
8. **Abonent Biznesowy** – osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną oraz osoba fizyczna wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą oraz wspólnicy spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.
9. W pozostałym zakresie mają bezpośrednie zastosowanie definicje z Regulaminu Ogólnego.

§ 3

Zakres i Warunki Usługi Gwarancja SLA

1. W ramach usługi Gwarancja SLA Dostawca usługi zobowiązuje się do usuwania Awarii Usług podstawowych w czasie nie dłuższym niż Maksymalny Czas Usunięcia Awarii.
2. Usługa Gwarancja SLA oferowana jest Abonentom Biznesowym w wariantach określonych w Cenniku usług dodatkowych, które definiują Maksymalny Czas Usunięcia Awarii oraz wysokość Bonifikaty.
3. Gwarancja SLA nie obejmuje zdarzeń będących Usterkami w rozumieniu Regulaminu Ogólnego.

§ 4

Uprawnienia i obowiązki Abonenta Biznesowego

1. Aby móc skorzystać z usługi Gwarancja SLA, Abonent Biznesowy musi być Abonentem co najmniej jednej usługi podstawowej oraz zawrzeć umowę Abonencką w zakresie usługi Gwarancja SLA.
2. Abonent Biznesowy zobowiązany jest zapewnić dostęp do lokalu w godzinach roboczych dla usługi Gwarancja SLA i w czasie nie dłuższym niż na jedną godzinę przed upływem Maksymalnego Czasu Usunięcia Awarii dla danego wariantu usługi Gwarancja SLA.
3. W przypadku braku zapewnienia dostępu w terminie określonym w § 4 ust. 2, usunięcie Awarii realizowanej jest zgodnie z postanowieniami Regulaminu ogólnego a usługa Gwarancja SLA i jej Regulamin nie mają zastosowania, w szczególności Abonentowi nie będzie przysługiwać Bonifikata.
4. Abonenta usługi Gwarancja SLA jest uprawniony do otrzymania bonifikaty, jeżeli w przypadku skutecznego zgłoszenia Awarii przywrócenie działania usługi nie nastąpiło w czasie zdefiniowanym jako Maksymalny Czas Usunięcia Awarii, pod warunkiem zapewnienia przez Abonenta dostępu do lokalu zgodnie z postanowieniami § 4 ust. 2.
5. Przyznanie Bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 5 tryb postępowania reklamacyjnego niniejszego regulaminu.
6. Dezaktywacja usługi SLA następuje po wypowiedzeniu tej usługi ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym zostało złożone wypowiedzenie Usługi Gwarancja SLA.
7. Wypowiedzenie i rozwiązanie umowy w zakresie Usługi gwarancja SLA nie jest równoznaczne i nie pociąga za sobą automatycznego wypowiedzenia Umowy abonenckiej w zakresie Usług podstawowych.
8. Rozwiązanie Umowy abonenckiej w zakresie ostatniej Usługi podstawowej powoduje automatycznie rozwiązanie umowy abonenckiej w zakresie usługi Gwarancja SLA.

§ 5

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące nieotrzymania z winy Dostawcy usług Maksymalnego Czasu Usunięcia Awarii.
2. Do postępowania reklamacyjnego związanego z świadczeniem usługi Gwarancja SLA zastosowanie mają postanowienia Regulaminu ogólnego.

§ 6

Bonifikata

1. Podstawą do przyznania Bonifikaty dla Abonenta Biznesowego jest fakt niedotrzymania przez Dostawcę Maksymalnego Czasu Usunięcia Awarii, pod warunkiem zapewnienia przez Abonenta dostępu do Lokalu zgodnie z postanowieniami §4 ust.2.
2. Wysokość Bonifikaty liczona jest zgodnie z formułą:
3. **Bonifikata = X% * MRR * (1+FD) <= 100% MRR**
4. Gdzie:
X% - wartość stanowiąca odsetek miesięcznego zobowiązania Abonenta Biznesowego, zależna od Usługi Gwarancja SLA, określona w Cenniku
MRR – miesięczne zobowiązanie Abonenta Biznesowego, liczone jako suma płaconych w danym okresie rozliczeniowym Abonentów za wykupione przez niego Usługi podstawowe oraz abonament za usługę Gwarancja SLA, z uwzględnieniem rabatów wynikających z promocji wybranych przez Abonenta.
FD – Liczba rozpoczętych kolejnych dni, w których awaria nie została usunięta.
5. Wysokość naliczonej Bonifikaty nie może być większa niż wysokość miesięcznego zobowiązania Abonenta wynikająca z sumy abonamentów Usługi podstawowych i Usługi Gwarancja SLA.
6. Do okresu za który Abonentowi Biznesowemu przysługuje Bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Bonifikata obejmuje również Bonifikaty wynikające z tytułu niewykonania lub nienależnego wykonania Umowy abonenckiej

Regulamin świadczenie usługi Gwarancja SLA

Dostawca Usług Internetowych



określone Regulaminie ogólnym, w związku z czym, postanowienia §37 pkt.2. regulaminu Ogólnego. Nie mają zastosowania dla Abonentów Biznesowych korzystających z usługi Gwarancja SLA z zastrzeżeniem postanowień §4 ust.3 niniejszego Regulaminu.

§ 7

Zgłaszanie i usuwanie Awarii

1. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
2. Wizyty techników umawiane są codziennie w godzinach pracy biura w czasie umożliwiającym usunięcia Awarii bez przekraczania Maksymalnego Czasu Usunięcia Awarii.
3. Przedział czasu poza Godzinami pracy biura nie jest wliczany do Maksymalnego Czasu Usunięcia Awarii.

§ 8

Oplaty

1. Za uruchomienie świadczenia usługi Gwarancja SLA Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku Usług Dodatkowych
2. Wysokość opłat za Usługi świadczonych przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik Usług Dodatkowych.
3. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest podawany nieodpłatnie Abonentowi wraz z umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w Biurze Łapneta.pl.
4. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie Cennik Usług Dodatkowych dla firm w zakresie usługi Gwarancja SLA z wyprzedzeniem tej zmiany w życie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku akceptacji przez Abonenta usługi Gwarancja SLA zmian w Cenniku, Abonent ten uprawniony jest do złożenia oświadczenia o rozwiązaniu umowy w zakresie usługi Gwarancja SLA ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmienionego Cennika usług dodatkowych. W takim wypadku ma zastosowanie § 4 ust. 6.
5. Abonent uiszcza z góry opłatę abonentową w wysokości określonej w Cenniku Usług Dodatkowych, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
6. W przypadku świadczenia usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonentowej, jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

§ 9

Zmiana Regulaminu

1. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu Usługi Gwarancja SLA z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wypowiedzeniem tej zmiany w życie drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku akceptacji przez Abonenta usługi Gwarancja SLA zmian w Regulaminie, Abonent ten uprawniony jest do złożenia oświadczenia o rozwiązaniu umowy w zakresie usług Gwarancja SLA ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmienionego Regulaminu. W takim przypadku ma zastosowanie § 4 ust. 6.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2022 r.