

REGULAMIN GWARANCJI JAKOŚCI USŁUG (SLA)

I. Postanowienia Ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady gwarancji jakości usług hostingowych, świadczonych drogą elektroniczną przez H88 S.A. z siedzibą w Poznaniu, Franklina Roosevelta 22, 60-829 Poznań, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000612359, REGON 364261632, NIP 7822622168, kapitał zakładowy 200.000,00 zł w pełni wpłacony, pod marką Superhost, adresy elektroniczne www.stuperhost.pl oraz bok@superhost.pl, zwaną dalej „SUPERHOST”.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „Awaria” - nieprawidłowość świadczenia Usług przez SUPERHOST skutkująca przerwą w świadczeniu Usług lub istotnym obniżeniem ich jakości; Awaria w rozumieniu Regulaminu oznacza brak możliwości korzystania z głównych funkcji usługi, do których należy: wyświetlanie stron internetowych, obsługa DNS, przyjmowanie i wysyłanie poczty elektronicznej i przetwarzanie baz danych. Awarią nie jest w szczególności nieprawidłowe działanie funkcji Panelu Klienta, której działanie nie jest krytyczne dla realizacji powyższych funkcji.
3. „Cenniki” - katalogi Usług świadczonych przez SUPERHOST wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen, w tym regulaminy promocji, wprowadzane w związku z prowadzonymi akcjami promocyjnymi;
4. „Klient” - podmiot, który jest stroną Umowy lub ubiega się o jej zawarcie;
5. „Regulaminy” - łącznie Regulamin oraz wszelkie inne znajdujące zastosowanie w danej sprawie regulaminy, stosowane przez SUPERHOST, w szczególności Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną.
6. „Siła wyższa” - zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia

i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

7. „Specyfikacja” - informacja na temat aktualnych warunków technicznych i zagrożeniach związanych z korzystaniem z danej usługi, dostępna poprzez Stronę internetową.
8. „Strona internetowa” - serwis SUPERHOST, umieszczony w sieci Internet pod adresem www.SUPERHOST.pl;
9. „Umowa” - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Klientem a SUPERHOST;
10. „Usługi” - usługi świadczone drogą elektroniczną przez SUPERHOST, określone w Regulaminach szczególnych oraz Cennikach;
11. „Ustawa” - ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 roku, nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

§ 3

1. Niniejszy Regulamin ma charakter uzupełniający w stosunku do treści umowy, specyfikacji oraz „Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną”.
2. Postanowienia Umowy, Specyfikacji i Cenników odmiennie od postanowień Regulaminu, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu.
3. Postanowienia Regulaminu mają pierwszeństwo nad postanowieniami „Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną”.

II. Zdarzenia objęte gwarancją

§ 4

1. Niniejszy Regulamin ma charakter uzupełniający w stosunku do treści umowy, specyfikacji oraz „Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną”.

§ 5

1. Poziom SLA oznacza zobowiązanie SUPERHOST do zapewnienia w każdym okresie miesięcznym ciągłości działania usługi w zakresie wynikającym z niniejszego Regulaminu, bez Awarii, w rozumieniu niniejszych zapisów, przez czas nie krótszy niż wynika to z iloczynu poziomu SLA i liczby godzin w miesiącu.

§ 6

1. Gwarancja SLA w wypadku, kiedy Klient zarządza samodzielnie serwerem VPS lub dedykowanym obejmuje następujący zakres:

- a) Dostarczanie łącza internetowego do serwera.
- b) Dostarczanie prądu do serwera.
- c) Techniczną sprawność serwera na poziomie sprzętowym.

2. Gwarancja SLA w wypadku, kiedy SUPERHOST zarządza serwerem VPS lub dedykowanym obejmuje następujący zakres:

- a) Dostarczanie łącza internetowego do serwera.
- b) Dostarczanie prądu do serwera.
- c) Techniczną sprawność serwera na poziomie sprzętowym.
- d) Techniczną sprawność serwera na poziomie systemu operacyjnego.
- e) Techniczną sprawność serwera na poziomie działania usług: DNS, serwera www, bazodanowego i poczty elektronicznej.
- f) Techniczną sprawność Panelu Klienta, o ile został on udostępniony, w zakresie związanym z podstawowym działaniem usług - tj. zapewnieniem możliwości odbierania i wysyłania maili, wyświetlania stron internetowych z serwera, zapewnieniem dostępu do serwera poprzez protokół FTP, możliwość dodania, zmiany lub usunięcia użytkownika.

3. Gwarancja SLA w wypadku usługi kolokacji obejmuje następujący zakres:

- a) Dostarczanie łącza internetowego do serwera.
- b) Dostarczanie prądu i chłodu do serwera.

4. Gwarancja SLA nie obejmuje w szczególności wydarzeń i następstw wydarzeń związanych z:

- a) wyczerpaniem dostępnej powierzchni dyskowej na jakiegokolwiek partycji, której wykorzystanie zależy od Klienta,
- b) przekroczeniem choćby jednego z limitów objętych umową,
- c) problemów z działaniem strony wynikających z działania skryptów na stronie, lub też z jej modyfikacją (także przez wirusy, hakerów itp.),
- d) problemów związanych z wykorzystaniem usług do obsługi niewspółmiernie wielkiego ruchu.
- e) rozsyłaniem SPAM'u, funkcjonowaniem oprogramowania antyspamowego i antywirusowego,
- f) blokadą usług z przyczyn regulaminowych,
- g) oknami serwisowymi - które ustala się w każdy wtorek w godzinach 00:00-04:00. Podczas okna serwisowego SUPERHOST na prawo dokonywania prac na serwerach, które mogą skutkować krótkotrwałą niedostępnością usług. W miarę możliwości technicznych, jeśli charakter prac pozwala na ich wcześniejsze zaplanowanie, SUPERHOST poinformuje o przerwach w wyprzedzeniu nie krótszym niż 24 godziny.
- h) działaniem Panelu Klienta w zakresie ustawień nie związanych z głównymi funkcjami serwera. Wyłączenie to dotyczy w szczególności takich funkcji, jak.: prawidłowe działania autorespondera, funkcja podglądu wystawionych dla Klienta faktur, funkcja zarządzania plikami na serwerze poprzez przeglądarkę internetową.
- i) działaniem siły wyższej.

4. Rozliczenie SLA nie obejmuje przerwy w działaniu usług, związanych z konserwacją systemów lub innymi planowanymi czynnościami, o których SUPERHOST informuje z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem.

III. Konsekwencje niedotrzymania parametrów SLA

§ 7

1. W razie niedotrzymania poziomu SLA przez SUPERHOST Klient jest uprawniony do rabatu w

wysokości 3% miesięcznej wartości usługi objętej gwarancją SLA za każdą godzinę niedostępności usług po przekroczeniu poziomu gwarantowanego.

2. Czas niedotrzymania warunków SLA jest liczony od momentu zgłoszenia awarii przez Klienta.

3. Niezależnie od czasu trwania, gdyby zdarzyły się więcej niż 3 awarie o zakresie wynikającym z § 6 pkt 1-3 niniejszego regulaminu, za każde takie zdarzenie Klient jest uprawniony do rabatu w wysokości 10% miesięcznej wartości usługi objętej gwarancją SLA.

4. Rabat jest udzielany na wniosek Klienta, poprzez obniżenie faktury w kolejnym cyklu rozliczeniowym. Jeśli sytuacja niedotrzymania warunków SLA nastąpiła w ostatnim cyklu rozliczeniowym, Klient ma możliwość wykorzystania rabatu na zakup dowolnej z usług SUPERHOST lub korekty ostatniej faktury za usługę objętą SLA ze zwrotem odpowiedniej części opłaconej kwoty, jeśli dokonał już opłaty.

5. Maksymalna łączna odpowiedzialność SUPERHOST z tytułu gwarancji SLA jest ograniczona do 100% miesięcznej wartości usługi.

IV. Postanowienia końcowe

§ 8

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Specyfikacji, Regulaminach i Cennikach stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy.

2. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu będą prowadzone w trybie identycznym jak dla Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną.

2. Regulamin wchodzi w życie dnia 2011-03-29 dla usług zakupionych od tego dnia włącznie. Regulamin zastępuje dotychczasowe uregulowania z dniem 15. kwietnia 2010, o ile Klient nie zgłosi sprzeciwu.