

Szczegółowy regulamin świadczenia usługi Gwarancja SLA przez UPC Polska Sp. z o.o.

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin świadczenia usługi Gwarancja SLA, dalej zwany Regulaminem Szczegółowym, określa zasady i warunki świadczenia usługi Gwarancja SLA przez Dostawcę usługi.
2. Definicje i zasady generalne określone w Regulaminie Świadczenia usług telekomunikacyjnych przez UPC Polska 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. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie szczegółowym zastosowanie mają odpowiednie zapisy Regulaminu ogólnego.
3. Regulamin jest udostępniony Abonentowi Usługi Gwarancja SLA nieodpłatnie za pośrednictwem witryny www UPC Polska w formie, która umożliwia pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu, przed jak i po zawarciu umowy o świadczenie usługi Gwarancja SLA.
4. Każdy Abonent Usługi Gwarancja SLA zobowiązany jest do zapoznania się i przestrzegania postanowień Regulaminu.

### § 2 Definicje

1. **Usługa Gwarancja SLA** – usługa utrzymania poziomu Usług podstawowych, jako usługa dodatkowa przeznaczona dla Abonentów Biznesowych Usług podstawowych z oferty usług dla firm.
2. **Godziny robocze dla usługi Gwarancja SLA** – godziny, w których są rozwiązywane Awarie, zdefiniowane dla usługi Gwarancja SLA jako 07:00 – 22:00 we wszystkie dni tygodnia.
3. **Godziny wizyt techników** – godziny, w których realizowane są wizyty techników w Lokalu Abonenta Biznesowego, mające na celu usuwanie Awarii.
4. **Bonifikata** – 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 zgłoszona Awaria 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 zgłoszonego przez Abonenta Biznesowego jako Awaria.
7. **Usługi podstawowe** – Usługa Internetowa, Usługi Telewizji Kablowej lub Usługa Telefoniczna bez tzw. usług dodatkowych, do których należą m.in.: pakiet minut, dostęp Wi-Fi, Office365, pakiety TV premium, usługi hostingowe oraz inne określone przez Operatora jako usługi dodatkowe.
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.

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 1 godzinę przed upływem Maksymalnego Czasu Usunięcia Awarii dla danego wariantu usługi Gwarancja SLA.
3. W przypadku braku zapewnienia dostępu w terminie określonym w par. 4 ust. 2, usunięcie Awarii realizowane jest zgodnie z postanowieniami Regulaminu ogólnego, a usługa Gwarancja SLA i jej Regulamin nie mają zastosowania, w szczególności Abonentowi nie będzie przysługiwać Bonifikata.
4. Abonent 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 par. 4 ust. 2. Przyznanie Bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w par. 5 Tryb postępowania reklamacyjnego niniejszego regulaminu.
5. Dezaktywacja usługi Gwarancja SLA następuje po wypowiedzeniu tej usługi, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po okresie, w którym zostało złożone wypowiedzenie Usługi Gwarancja SLA.
6. 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.
7. 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 niedotrzymania z winy Dostawcy usług Maksymalnego Czasu Usunięcia Awarii.*
2. Do postępowania reklamacyjnego związanego ze 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 par. 4 ust. 2.

2. Wysokość Bonifikaty liczona jest zgodnie z formułą:

$$\text{Bonifikata} = x\% * \text{MRR} * (1 + \text{FD}) \leq 100\% \text{ MRR}$$

gdzie:

**x%** - wartość stanowiąca odsetek miesięcznego zobowiązania Abonenta Biznesowego, zależna od wariantu usługi Gwarancja SLA, określona w Cenniku właściwym dla usługi Gwarancja SLA.

**MRR** - miesięczne zobowiązanie Abonenta Biznesowego, liczone jako suma płaconych w danym okresie rozliczeniowym abonamentów 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.

3. Wysokość naliczonej Bonifikaty nie może być większa niż wysokość miesięcznego zobowiązania klienta wynikająca z sumy abonamentów Usług podstawowych i usługi Gwarancja SLA.
4. Do okresu, za który Abonentowi Biznesowemu przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Bonifikata obejmuje również bonifikaty wynikające z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy abonenckiej określone w Regulaminie ogólnym, w związku z czym, postanowienia par.37 pkt.2 regulaminu Ogólnego nie mają zastosowania do Abonentów Biznesowych korzystających z usługi Gwarancja SLA, z zastrzeżeniem postanowień par.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 07:00 - 22:00 w czasie umożliwiającym usunięcie Awarii, bez przekraczania Maksymalnego Czasu Usunięcia Awarii.
3. Przedział czasu między 22:00 a 7:00 (czyli poza Godzinami roboczymi dla usługi Gwarancja SLA) 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 dla firm.

2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik Usług Dodatkowych.
3. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w Biurach Obsługi Klienta.
4. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie Cennika Usług Dodatkowych dla firm w zakresie usługi Gwarancja SLA z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem 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 par. 4 ust. 6.
5. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku Usług Dodatkowych dla firm, 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 abonamentowej 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 wprowadzeniem 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 usługi Gwarancja SLA ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmienionego Regulaminu. W takim wypadku ma zastosowanie par. 4 ust. 6.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 13 października 2014 r.