

# Gwarancja Jakości Świadczonych Usług (SLA) - SILVER

## e-direct 24 sp. z o.o. sp.k.

1. e-direct 24 automatycznie, co pięć minut monitoruje poprawność działania wszystkich elementów infrastruktury technicznej e-direct 24, systemów oraz oprogramowania wykorzystanego do świadczenia usług objętych Umową.
2. e-direct 24 gwarantuje Dostępność Usług na poziomie 99.5% czasu w miesiącu kalendarzowym.
3. W przypadku niedotrzymania przez e-direct warunków gwarancji w pkt. 2 Abonentowi przysługuje rekompensata:
  - 3.1. w wysokości 30% wartości abonamentu miesięcznego, jeśli Dostępność Usług w danym miesiącu była między 99.5%, a powyżej 99.0% czasu w miesiącu kalendarzowym;
  - 3.2. w wysokości 50% wartości abonamentu miesięcznego, jeśli Dostępność Usług w danym miesiącu była między 99.0%, a powyżej 95.0% czasu w miesiącu kalendarzowym;
  - 3.3. w wysokości 70% wartości abonamentu miesięcznego, jeśli Dostępność Usług w danym miesiącu była poniżej 95.0% czasu w miesiącu kalendarzowym;
4. Wszystkie udzielane rekompensaty nie zwalniają Abonenta z obowiązku terminowego regulowania należności.
5. W ciągu siedmiu dni od nabycia uprawnień do rekompensaty Abonent powinien zgłosić ten fakt e-direct 24 w trybie reklamacyjnym. Nie zgłoszenie uprawnień w terminie powoduje utratę przysługującej rekompensaty.
6. Maksymalna wartość rekompensaty w danym miesiącu nie może przekroczyć wartości usługi na podstawie, której rekompensata została przyznana.
7. e-direct 24 nie ponosi żadnej odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług i czas przerw nie pomniejsza czasu Dostępności Usług, jeśli są one rezultatem:
  - 7.1. przyczyn niezależnych od e-direct 24;
  - 7.2. działania lub zaniechania działania ze strony Abonenta lub jego kontrahentów;
  - 7.3. niesprawności urządzeń Abonenta lub technologii Abonenta albo urządzeń lub technologii stron trzecich niezależnych od e-direct 24;
  - 7.4. działania siły wyższej;
  - 7.5. przerwa dotyczy usług świadczonych Abonentowi nieodpłatnie lub na okres testowy;
  - 7.6. przerwa nastąpiła w okresie, kiedy Abonent zalegał z płatnościami;
  - 7.7. zakłóceń w Internecie oraz w sieciach operatorów pozostających poza bezpośrednią kontrolą e-direct 24, przykładem: zakłócenia routowania poza obrębem sieci e-direct 24, awarie sieci innych niż e-direct 24 operatorów Internetu lub telekomunikacyjnych pozostających poza kontrolą e-direct 24, zakłócenia i awarie serwerów DNS administratorów domen innych niż e-direct 24;
  - 7.8. przerwa w świadczeniu usług nastąpiła w okresie przerwy konserwacyjnej, o której e-direct 24 powiadomił Abonenta na 3 (trzy) dni wcześniej lub w okresie Okna Serwisowego;

8. Czas przerw w świadczeniu usług nie pomniejsza czasu Dostępności Usług, jeśli trwa krócej aniżeli 10 (dziesięć) minut bez przerwy;