

Załącznik nr 3 do regulaminu: Gwarancja jakości usług (SLA)

GWARANCJA JAKOŚCI USŁUG (SLA) ZAŁĄCZNIK NR 3 DO REGULAMINU

Niniejszym, w poczuciu obowiązku dostarczania najlepszych Usług dla Klientów Small.pl, wprowadza się dokument – Gwarancja Jakości Usług (SLA), stanowiący załącznik nr 3 do Regulaminu Korzystania z Serwisu Internetowego oraz Ogólnych Warunków Świadczenia Usług przez Small.pl.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Small.pl prowadzi monitorowanie poszczególnych Usług w zakresie ich prawidłowego funkcjonowania. Monitorowanie Usług odbywa się wyłącznie w aspekcie poprawności realizacji zlecenia przez Small.pl.

2. Small.pl nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w funkcjonowaniu serwisów internetowych, platform internetowych, aplikacji zlokalizowanych na serwerach dostarczanych przez Small.pl oraz wszelkiego innego oprogramowania wdrożonego przez Klienta, spowodowanych błędną konfiguracją po stronie Klienta, jak również niedostosowaniem wymagań do Regulaminu korzystania z usług Small.pl, w tym do załącznika nr 2 stanowiącego limity bezpieczeństwa.

ZGŁASZANIE AWARII I CZAS REAKCJI

1. Klient uzyskuje możliwość zgłoszenia awarii lub informacji o występującym problemie do Small.pl, zgłoszenie może odbywać się w sposób:

a. elektroniczny: pomoc@small.pl

b. elektroniczny – formularz kontaktowy udostępniony pod adresem: <https://small.pl/#kontakt>

2. Small.pl realizuje zgłoszenia zgodnie z kolejnością wpływu, w sposób niezwłoczny.

3. Zaleca się, aby Klient dokonujący zgłoszenie podał co najmniej:

a. rodzaj i nazwę Usługi;

b. opis awarii lub informację o występującym problemie;

c. imię i nazwisko, numer telefonu kontaktowego, adres poczty elektronicznej osoby

dokonującej zgłoszenia.

GWARANCJA DOSTĘPNOŚCI USŁUG I REKOMPENSATY

1. Small.pl określa oraz udziela gwarancji dostępności usług na poziomie 99,7% w skali roku.

2. Small.pl w przypadku awarii spowodowanej po jego stronie, obniżającej dostępność Usługi lub Usług poniżej 99,7% w okresie jednego roku, zobowiązuje się o przedłużeniu Klientom, dotkniętym niedostępnością Usługi lub Usług, ważności konta o okres 3 dni za każde 0,50% niedostępności każdej Usługi.

3. Small.pl nie udziela gwarancji dostępności usług oraz rekompensaty za niedostępność Usługi lub Usług w sytuacji, gdy Klient dokonuje naruszenia Regulaminu korzystania z usług Small.pl, w szczególności załącznika nr 2 – limity bezpieczeństwa.

PRZERWY TECHNICZNE

1. Small.pl zastrzega sobie prawo do wprowadzenia przerw technicznych w dostępie do Usług, w szczególności w sytuacji konieczności dokonania naprawy albo konserwacji serwerów lub urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług, aktualizacji oprogramowania, poprawy zabezpieczeń systemów, wdrażania nowych rozwiązań technologicznych.

2. Maksymalny okres przerw technicznych nie powinien przekroczyć okresu 24 godzin w ciągu jednego roku.

3. Small.pl jest zobowiązany do poinformowania Klientów o planowanych przerwach technicznych, z okresem wyprzedzenia wynoszącym minimum 24 godziny, przy użyciu komunikatów dostępnych na stronie internetowej pod adresem: <https://www.small.pl/#nowosci> oraz za pośrednictwem wiadomości elektronicznej (e-mail) wysyłanej na adres poczty elektronicznej Klienta.

WYŁĄCZENIE W STOSOWANIU GWARANCJI JAKOŚCI USŁUG (SLA)

1. Zastosowanie Gwarancji Jakości Usług (SLA) jest wyłączone w sytuacji:

a. wystąpienia awarii na skutek działania siły wyższej;
b. wystąpienia awarii lub przerwy w związku z zaplanowaną przerwą techniczną oraz prawidłowym poinformowaniem Klientów z określonym wyprzedzeniem oraz przy zachowaniu wskazanego sposobu przekazania komunikatu;

c. wystąpienia awarii lub przerwy w pracy urządzeń niebędących po stronie Small.pl, natomiast niezbędnych do świadczenia Usług;

d. wystąpienia awarii lub przerwy na skutek samodzielnej konfiguracji (modyfikacji) Usługi lub oprogramowania uruchomionego przez Klienta lub nieupoważnione osoby trzecie, za które Small.pl nie ponosi odpowiedzialności.

2. W przypadku wystąpienia okoliczności określonych w ust 1. ppkt a) i c) powyżej, Small.pl jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi (wyjaśnień) na wyraźne żądanie Klienta, jednocześnie dokumentując przedmiotowy stan rzeczy.