

# Service Level Agreement

## Pisemna gwarancja jakości

**Service Level Agreement** (w skrócie SLA) to gwarancja poziomu jakości usług hostingowych, czyli pisemne zobowiązanie usługodawcy określające m.in.: czas reakcji na awarię, gwarantowany czas dostępności usług czy system wykonywania kopii zapasowych. Niedotrzymanie warunków umowy SLA stanowi dla usługobiorcy podstawę do złożenia reklamacji i otrzymania rekompensaty.

### 1. Definicje

1. **Usługodawca** - dostawca usług świadczonych Usługobiorcy w oparciu o Regulamin świadczenia usług hostingu współdzielonego przez IQ PL Sp. z o.o., którego dane zostały określone w § 1 Regulaminu,
2. **Usługobiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Usługodawcą na świadczenie usługi hostingu współdzielonego,
3. **Umowa** - umowa o świadczenie usług hostingowych, której składnikami są Regulamin, Dokument SLA oraz Oferta,
4. **Regulamin** - "Regulamin świadczenia usług" udostępniany na stronach internetowych Usługodawcy,
5. **SLA** - dokument "Standardów i gwarancji jakości usług" (ang. SLA- Service Level Agreement),
6. **Sieć** - infrastruktura sieciowa oraz urządzenia do obsługi ruchu wewnątrz Sieci, które są udostępniane przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy w ramach zawartej Umowy,
7. **Usługi hostingowe** - pakiet usług określonych w Ofercie Usługodawcy, który został zakupiony przez Usługobiorcę,
8. **Awaria** - nieplanowana przerwa w dostępności usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy na podstawie zawartej umowy, której przyczyną są nieprawidłowości występujące w działaniu infrastruktury sieciowej i sprzętowej należącej do Usługodawcy, w szczególności:
  1. Awaria WWW - niedostępność wszystkich stron WWW skonfigurowanych na serwerze wirtualnym Usługobiorcy,
  2. Awaria baz danych - brak możliwości korzystania z jakiegokolwiek bazy danych założonej na serwerze wirtualnym Usługobiorcy,
  3. Awaria poczty elektronicznej - brak możliwości wysyłania i odbierania wiadomości E-mail z kont pocztowych założonych na serwerze wirtualnym Usługobiorcy.
9. **Usterka** - brak częściowej funkcjonalności usługi, której przyczyną są nieprawidłowości występujące w działaniu infrastruktury sieciowej i sprzętowej należącej do Usługodawcy, w szczególności:
  1. Usterka WWW - niedostępność niektórych stron WWW skonfigurowanych na serwerze wirtualnym Usługobiorcy,
  2. Usterka baz danych - brak możliwości korzystania z niektórych baz danych założonych na serwerze wirtualnym Usługobiorcy,
  3. Usterka poczty elektronicznej - brak możliwości wysyłania lub odbierania wiadomości E-mail z kont pocztowych założonych na serwerze wirtualnym

- Usługobiorcy,
4. Wystąpienie Usterki nie wpływa na zmniejszenie czasu dostępności usługi hostingowej.
  10. **Zgłoszenie** - problem z prawidłowym funkcjonowaniem usługi, zgłoszony Usługodawcy przez Usługobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej,
  11. **Dostępność usług** - czas dostępności usług dla zdalnego dostępu Usługobiorcy liczony w określonych przez Usługodawcę odstępach czasu. Dostępność usług pomniejsza czas trwania Awarii,
  12. **Przerwa techniczna** - brak dostępności usług związany z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez Usługodawcę z co najmniej dwunastogodzinnym wyprzedzeniem. Przerwa techniczna nie powoduje zmniejszenia czasu dostępności usługi.

## 2. Zakres obowiązywania SLA

1. SLA dla hostingu współdzielonego obejmuje:
  1. czas dostępności usług,
  2. interwały wykonywania kopii zapasowych oraz gwarantowany czas przechowywania,
  3. czas przywrócenia dostępności usług w przypadku awarii,
  4. czas usunięcia usterki,
  5. czas reakcji na zgłoszenie.
2. Gwarancja SLA nie ma zastosowania w sytuacjach wskazanych w Rozdziale IV Regulaminu świadczenia usług hostingu współdzielonego przez IQ PL Sp. z o.o. (<https://www.iq.pl/files/Regulamin.pdf>)

## 3. Gwarancje i standardy jakości

### GWARANCJE JAKOŚCI

	Poziom
Czas dostępności usług	<p>Serwery w linii Start - 99.8% w roku (dopuszczalny czas niedostępności w roku 17 godzin 30 minut)</p> <p>Serwery w linii Pro - 99.9% w roku (dopuszczalny czas niedostępności w roku: 9 godzin).</p>
Interwał wykonywania kopii zapasowych	1x na 24H
Gwarantowany czas przechowywania kopii zapasowych.	48h

## STANDARDY JAKOŚCI

	Poziom	
Maksymalny czas przywrócenia dostępności usług w przypadku Awarii	Poniedziałek - piątek: godz.:8-24	2h
	Poniedziałek - piątek: godz.:24-8 Sobota-niedziela, święta	8h
Maksymalny czas usunięcia usterki.	Poniedziałek-piątek: godz.:8-24	2h
	Poniedziałek - piątek: godz.:24-8 Sobota-niedziela, święta	6h
Maksymalny czas reakcji na zgłoszenie.	Poniedziałek - piątek: godz.:8-24	2h
	Poniedziałek - piątek: godz.:24-8 Sobota-niedziela, święta	8h

### 4. Zgłoszenie oraz czas usunięcia Usterki lub Awarii

- Zgłoszenie Awarii lub Usterki przez Usługobiorcę powinno być przekazane pocztą elektroniczną i zawierać co najmniej:
  - rodzaj usługi hostingowej, której dotyczy zgłoszenie,
  - nazwę konta, którego dotyczy zgłoszenie,
  - opis występujących nieprawidłowości,
  - imię i nazwisko oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej.
- Czas przywrócenia dostępności usług w przypadku Awarii oraz czas usunięcia Usterki jest liczony od: potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez dyżurnego administratora lub pracownika BOK o zaistnieniu Awarii lub Usterki do czasu jej całkowitego usunięcia.
- Czas reakcji na zgłoszenie jest liczony od otrzymania potwierdzenia zarejestrowania zgłoszenia w systemie obsługi zgłoszeń Usługodawcy do czasu otrzymania pierwszej odpowiedzi z Biura Obsługi Klienta lub od dyżurnego administratora.

### 5. Przywracanie danych z kopii zapasowej

- Usługobiorca zamawia przywrócenie danych z kopii zapasowej za pomocą poczty elektronicznej: wysyłając zamówienie z adresu kontaktowego na adres bok@iq.pl lub z formularza dostępnego w panelu administracyjnym IQ Admin.
- Usługobiorca w treści zamówienia przywrócenia danych z kopii zapasowej wskazuje:
  - nazwę zasobu, którego kopia ma zostać przywrócona (konta FTP lub bazy danych),
  - sposób przywrócenia - nadpisanie danych lub udostępnienie w odrębnym katalogu.

3. Jednokrotne przywrócenie danych z kopii zapasowej jest rozumiane jako przywrócenie danych dla jednego zasobu.
4. Usługodawca gwarantuje dostępność kopii zapasowych z czasu wskazanego w Gwarancji jakości (pkt.3).
5. Przywrócenie danych z kopii zapasowej jest nieodpłatne 3-krotnie w czasie trwania opłaconego abonamentu. Za czwarte i każde kolejne zamówienie przywrócenia danych z kopii zapasowej jest doliczana opłata. Wysokość opłaty jest ustalana indywidualnie.

## **6. Monitorowanie usług**

Usługodawca w sposób ciągły monitoruje pracę serwerów oraz ruch sieciowy, jak również prowadzi statystyki obciążeń maszyn. Pozwala to wyeliminować w znacznym stopniu ryzyko związane z wystąpieniem awarii i niedostępnością usług.

## **7. Przerwy techniczne**

1. Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o terminach planowanych Przerw technicznych w świadczeniu Usług hostingowych z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem.
2. W ramach Dokumentu SLA Usługodawca gwarantuje, że wszystkie przerwy techniczne będą miały miejsce w godzinach nocnych: pomiędzy godziną 23 a godziną 6 rano i nie będą jednorazowo dłuższe niż 6 godzin.
3. W sytuacjach podwyższonego ryzyka wystąpienia awarii, które wymagają natychmiastowej interwencji lub interwencji w czasie krótszym niż 12h, Usługodawca może zarządzić przerwę techniczną z pominięciem warunków wskazanych w punktach 6.1 i 6. 2., o czym poinformuje Usługobiorcę w możliwie najkrótszym czasie od podjęcia decyzji o konieczności zorganizowania przerwy technicznej.

## **8. Rekompensaty**

W przypadku niedotrzymania przez Usługodawcę gwarancji jakości usług, Usługobiorcy przysługuje rekompensata w postaci przedłużenia okresu abonamentowego usługi o 1 miesiąc po 24h niedostępności, za każde następane rozpoczęte 12h przerwy. Rekompensata będzie uwzględniona w trwającym okresie abonamentowym usługi. Usługodawca uzyska rekompensatę po pozytywnym zakończeniu postępowania reklamacyjnego, przeprowadzonego w trybie opisanym w Rozdziale VII Regulaminu świadczenia usługi hostingu współdzielonego przez IQ PL Sp. z o.o..

## **9. Parametry bezpieczeństwa**

W celu zapewnienia najwyższej jakości usług wszystkim Usługobiorcom, Usługodawca wprowadza następujące limity związane z działaniem niektórych funkcjonalności dostępnych na serwerach w hostingu współdzielonym, tzw. parametry bezpieczeństwa:

	Start	Start Plus	Pro	Pro Plus
Dopuszczalne obciążenie rdzenia CPU	15%	25%	35%	50%
Maksymalne chwilowe obciążenie rdzenia CPU	100%	100%	200%	200%
Maksymalna ilość pamięci wykorzystywanej przez wszystkie procesy	1 GB	1 GB	1.5 GB	2.5 GB
Limit pamięci dla 1 procesu	128 MB	192 MB	256 MB	512 MB
Limit jednoczesnych połączeń HTTP	1000	1000	<b>brak limitu</b>	<b>brak limitu</b>
Limit jednoczesnych procesów FCGI (procesów PHP)	10	15	25	35
Maksymalny czas działania procesu	60s	60s	180s	180s
Limit jednoczesnych wykonywanych zadań CRON	1	1	4	4
Maksymalna częstotliwość wykonywania zadań CRON	5m	1m	1m	1m
Maksymalna ilość plików	500000	500000	1000000	1000000
Maksymalna pojemność 1 konta FTP	-	-	100 GB	100 GB
Maksymalna ilość pakietów wysłanych w ciągu 1 sekundy	4000	4000	6000	6000
Limit operacji dyskowych (zapis/odczyt)	40s	40s	40s	40s
Maksymalny transfer miesięczny w przypadku którego przekroczenia przepływność łącza jest redukowana do 10Mbps	nie dotyczy	nie dotyczy	5000 GB	5000 GB
Maksymalny czas trwania pojedynczego zapytania	30s	30s	30s	30s
Maksymalna pojemność 1 bazy danych	500 MB	1 GB	1 GB	2 GB
max_questions - ilość zapytań na godzinę	300000	300000	600000	600000
max_user_connections - ilość jednoczesnych połączeń 1 użytkownika do bazy	40	40	80	80
max_connections - ilość połączeń na godzinę	30000	30000	60000	60000
Maksymalny czas użycia systemu przez bazy danych na dobę	21600s	21600s	28800s	28800s
Maksymalna pojemność 1 konta e-mail	10 GB	10 GB	50 GB	50 GB

	Start	Start Plus	Pro	Pro Plus
Dzienny limit wiadomości wysyłanych poprzez skrypty PHP	5000	5000	5000	5000
Dzienny limit wiadomości wysyłanych poprzez pojedyncze konto pocztowe	5000	5000	5000	5000
Godzinny limit wiadomości wysyłanych poprzez konto pocztowe	500	500	500	500
Backup danych z FTP	1/24h z 48h	1/24h z 48h	1/24h z 48h	1/24h z 48h
Backup poczty	14 dni	14 dni	28 dni	28 dni
Backup baz danych	7 dni	7 dni	7 dni	7 dni
Dostęp do migawek	✓	✓	✓	✓

## 10. Postanowienia końcowe

1. Czynności nie należące do typowej pomocy technicznej (np. instalowanie oprogramowania Usługobiorcy lub jego naprawa, wprowadzanie zmian na stronie internetowej Usługobiorcy, niestandardowa konfiguracja Usług, etc.) i utrzymania serwera, mogą być wykonywane przez Usługodawcę za dodatkową opłatą. Usługodawca ma prawo do odmowy wykonania czynności, o których mowa w zdaniu poprzednim, bez podawania przyczyn. Postanowienie zdania poprzedniego nie mają zastosowania w stosunku do Usługobiorcy będącego Konsumentem.
2. W zakresie nieuregulowanym niniejszym SLA, zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002, Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.), odpowiednie przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 roku (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, z późn. zm.), jak również odpowiednie przepisy innych ustaw.