

## Parametry techniczne i SLA dla usługi EcoSerwer

Niniejszy dokument określa parametry techniczne oraz standardy i gwarancje jakości (Service Level Agreement) obowiązujące przy świadczeniu usługi.

### § 1 Definicje

W dokumentacji dotyczącej usługi EcoSerwer stosowane są następujące definicje:

- *EcoSerwer* – usługa dzierżawy serwera dedykowanego dla Usługobiorcy, polegająca na udostępnieniu Usługobiorcy do wyłącznego użytkowania serwera znajdującego się w serwerowni ATM, którego prawidłowe funkcjonowanie zapewnia ATM i który pozostaje własnością ATM. Serwer podłączony jest do sieci Internet łączem typu EcolInternet.
- *EcolInternet* – gwarantowana usługa IP w sieci ATMAN dla użytkowników usługi EcoSerwer, obejmująca pełen tranzyt ruchu internetowego, wykorzystująca routing statyczny, z miesięcznym limitem transferu danych lub rozliczana za transfer danych.
- *Miesięczny limit transferu danych* – wartość miesięcznego transferu danych określona w *Terabajtach (TB)*. Jeśli ustalony limit TB objęty opłatą abonamentową zostanie przekroczony oraz Użytkownik wykorzysta wszystkie dodatkowe pakiety transferu, którymi dysponuje, przepustowość łącza zostanie ograniczona do 5 Mbps. Pełna przepustowość łącza zostanie przywrócona z początkiem kolejnego miesiąca rozliczeniowego lub gdy Użytkownik wykupi dodatkowy pakiet transferu. Miesiąc rozliczeniowy rozpoczyna się z dniem miesiąca w którym usługa została uruchomiona.
- *Dodatkowy pakiet transferu* – Użytkownik, chcąc korzystać z pełnej prędkości łącza po przekroczeniu miesięcznego limitu transferu może wykupić dodatkowe pakiety transferu. W każdym miesiącu rozliczeniowym najpierw wykorzystywany jest miesięczny limit transferu a potem dodatkowe pakiety transferu zakupione przez Użytkownika. Pakiety muszą zostać wykorzystane w ciągu 3 miesięcy od daty zakupu. Pakiety są wykorzystywane w kolejności w jakiej zostały zakupione.
- *Sieć ATMAN* – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest ATM S.A. i w której świadczone są m.in. opisane poniżej usługi.
- *Centrum Danych ATMAN* – główne centrum kolokacyjne sieci ATMAN.
- *Serwer dedykowany* – komputer umieszczony w serwerowni ATM, przeznaczony do wyłącznego użytku Klienta.
- *Portal Klienta* – strona internetowa udostępniana przez ATM pod adresem <http://eco.atman.pl>, umożliwiająca autoryzowanym klientom zarządzanie, konfigurowanie i monitorowanie swoich usług.

### § 2 Parametry techniczne

ATM udostępnia Użytkownikowi usługę EcoSerwer. Parametry techniczne serwera wybierane są przez użytkownika w trakcie procedury rejestracyjnej.

ATM udostępnia Użytkownikowi łącze typu EcolInternet o przepustowości 100Mbps na porcie.

Domyślnie, usługa EcolInternet jest ograniczona Miesięcznym Limitem Transferu danych, który może zostać podwyższony poprzez wykupienie Dodatkowych Pakietów Transferu.

ATM udostępnia Użytkownikowi w ramach Usługi Portal Klienta, który umożliwia monitorowanie i zarządzanie serwerem, usługami, rozliczeniami i płatnościami.



### § 3 Standardy jakości

W celu zapewnienia najwyższej jakości usług, ATM utrzymuje i rozwija zasoby sieci ATMAN, zgodnie z rygorystycznymi standardami parametrów dostępności, przepustowości oraz jak najmniejszego dopuszczalnego poziomu opóźnień i strat.

Standardy te wyznaczone są następującymi parametrami:

Lp	Parametr	Opis
1.	Straty pakietów IP w szkielecie sieci ATMAN	0% (Zero-Packet-Loss)
2.	Straty pakietów IP w warstwie dostępowej (dopuszczalne niewielkie odstępstwa w zależności od zastosowanej technologii i przepustowości)	0% - 0,05%
3.	Średnie opóźnienia pakietów IP w szkielecie miejskim sieci ATMAN	Nie więcej niż 5 ms
4.	Średnie opóźnienia pakietów IP w szkielecie krajowym sieci ATMAN	Nie więcej niż 15 ms
5.	Średnie opóźnienia pakietów IP w warstwie dostępowej	Nie więcej niż 15 ms
6.	Czas naprawy łączy (prace fizyczne, w tym naprawa światłowodu, linii zasilania)	24 h
7.	Czas naprawy fizycznych uszkodzeń urządzeń aktywnych w Centrum Danych ATMAN i Thinx	4 h
8.	Czas naprawy fizycznych uszkodzeń urządzeń w szkielecie sieci ATMAN	4 h
9.	Czas naprawy lub wymiany serwerów dedykowanych dla Użytkowników usługi EcoSerwer	24 h
10	Czas naprawy lub wymiany serwerów dedykowanych dla Użytkowników usługi EcoSerwer, którzy wykupili pakiet „Podwyższone SLA 4h”	4 h

### § 4 Zobowiązania umowne

Parametry SLA i kary umowne są zdefiniowane i rozliczane dla każdej usługi osobno.

Poniższe tabele przedstawiają podsumowanie parametrów SLA dla usługi EcoSerwer:

A. Usługi kolokacji i hostingu w Centrum Danych ATMAN i Thinx:

Lp	Parametr	Opis
Infrastruktura techniczna Centrum Danych ATMAN i Thinx		
1.	Dostęp do sieci Internet	99,98% w trybie rocznym
2.	Zasilanie urządzeń	99,999% w trybie rocznym
3.	Utrzymanie temperatury pomieszczeń, zapewniającej właściwą pracę urządzeń	99,98% w trybie rocznym
4.	Czas reakcji	5 min

Infrastruktura hostingowa Centrum Danych ATMAN i Thinx (serwery EcoSerwer)		
5.	Dostępność systemów EcoSerwer*	Gwarantujemy wymianę uszkodzonych serwerów w ciągu 24 godzin.
6.	Czas reakcji	30 min
7.	Kary umowne	200% opłat za każdy okres awarii, po przekroczeniu gwarancji dostępności

## § 5 Postanowienia końcowe

Każda godzina awarii dla danej usługi powoduje obniżenie należnej opłaty za kolejny okres rozliczeniowy. Kwota obniżenia opłaty dla danej usługi jest karą umowną, która stanowi równowartość dwukrotnej opłaty za okres awarii dla danej usługi. Kwotę tę wylicza się na podstawie wnoszonej przez Klienta opłaty miesięcznej za daną usługę (abonamentu miesięcznego). Do powyższych kalkulacji przyjmuje się ujednoliconą liczbę 30 dni w miesiącu i 24 godzin na dobę (720 godzin w miesiącu). Każdy okres awarii przekraczający 15 minut zaokrąglany jest w górę do pełnej godziny

ATM zastrzega sobie możliwość dwóch przerw technicznych w roku, o czasie trwania nie dłuższym niż 4 godziny. O przerwach konserwacyjnych Usługobiorca będzie informowany z minimum 7 dniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną. Czas niedostępności usług związany z zapowiedzianymi przerwami konserwacyjnymi nie wlicza się do ogólnej puli czasu niedostępności usług.