

Warunki Ogólne Świadczenia Usług Przesyłu

I. Gwarantowane Parametry Usługi

1. Zdefiniowano następujące gwarantowane parametry usługi:
 - Czas Reakcji na Awarię (CRA);
 - Czas Usunięcia Awarii (CUA);
 - Miesięczna Dostępność Usługi (MDU).
2. Popler dołoży starań, stosownie do możliwości technicznych, aby usługa była świadczona w sposób stały i nieprzerywany, o ile nie doszło do naruszenia Umowy o świadczenie Usług przez Nadawcę.
3. W szczególności Popler nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wynikające z:
 - (a) niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
 - (b) niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą, którego Nadawca lub odbiorca treści podłączony jest do sieci Internet,
 - (c) niespełnienia przez Nadawcę warunków technicznych określonych w Specyfikacji Usług;
 - (d) korzystania z usługi przez osoby trzecie przy wykorzystaniu identyfikatora Nadawcy i hasła Nadawcy;
 - (e) publikowania treści niezgodnych z prawem;
 - (f) nie uiszczenie przez Nadawcę miesięcznych opłat;
 - (g) działania siły wyższej.

II. Definicje pojęć

1. Typy awarii

- (i) **Awaria Krytyczna** - taka nieprawidłowość w działaniu usługi, która uniemożliwia korzystanie z usługi, w szczególności skutkuje brakiem możliwości świadczenia usług określonych w Umowie. Niedostępność usługi jest weryfikowana poprzez próbę pięciokrotnego obejrzenia materiału na żywo z urządzenia prawidłowo skonfigurowanego i z dostępem do Internetu o odpowiednim paśmie (przy każdej próbie odczekanie 30 sekund na pobranie materiału).
- (i) **Awaria Zwykła** – wszelkie inne awarie poza krytycznymi w tym nieprawidłowe działanie usługi ograniczające jej pełną funkcjonalność.

2. Czas Reakcji na Awarię (CRA)

- (i) Przez Czas Reakcji na Awarię (CRA) rozumie się czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia awarii zgodnie z postanowieniami niniejszego dokumentu - do telefonicznego, mailowego lub wygenerowanego w systemie obsługi zgłoszeń potwierdzenia przez Popler rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Popler.
- (ii) Gwarantowane wartości parametru CRA określa poniższa tabela:

	Typ awarii	
	krytyczna	zwykła
Wartość parametru CRA dla poszczególnych typów awarii	4h	8h (w godzinach pracy tj.9-17 od poniedziałku do piątku).

3. Czas Usunięcia Awarii (CUA)

- (i) Przez Czas Usunięcia Awarii (CUA) rozumie się czas, jaki upłynie pomiędzy potwierdzeniem przez Popler zgłoszenia awarii a momentem usunięcia awarii przez Popler.
- (ii) Popler powiadomi niezwłocznie Nadawcę o usunięciu awarii mailowo lub za pośrednictwem systemu obsługi zgłoszeń.
- (iii) Nadawca potwierdzi usunięcie awarii mailowo lub za pośrednictwem systemu obsługi zgłoszeń i tym samym zamknie zgłoszenie.
- (iv) Gwarantowane wartości parametru CUA określa poniższa tabela:

	Typ awarii	
	krytyczna	zwykła
Wartość parametru CUA dla poszczególnych typów awarii	12h	24h (w godzinach pracy tj. 9-17 od poniedziałku do piątku)

4. Miesięczna Dostępność Usługi (MDU)

- (i) Przez Miesięczną Dostępność Usługi (MDU) rozumie się, obliczaną w skali miesiąca, (przez który rozumie się jeden okres rozliczeniowy), sumaryczną liczbę godzin, kiedy usługa była dostępna.
- (ii) Niedostępność usługi jest weryfikowana poprzez próbę pięciokrotnego odtworzenia materiału na żywo z urządzenia prawidłowo skonfigurowanego i z dostępem do Internetu o odpowiednim paśmie (przy każdej próbie odczekanie 30 sekund na pobranie materiału);
- (iii) Parametr MDU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$MDU [\%] = \frac{CCSU - CPSU}{CCSU} \times 100 [\%]$$

gdzie: CCSU - to całkowity czas świadczenia usługi w danym okresie rozliczeniowym

CPSU - to czas przerw w świadczeniu usługi w tym awarii w danym okresie rozliczeniowym

- (iv) Czas przerw w świadczeniu usługi nie pomniejsza czasu świadczenia usługi jeśli:

- (a) przerwa w świadczeniu usługi nastąpiła w okresie przerwy konserwacyjnej, o której Popler powiadomił Nadawcę na 3 (trzy) dni przed jej wystąpieniem trwające nie dłużej niż 3H w danym okresie rozliczeniowym,
 - (b) Trwała nieprzerwanie przez czas krótszy niż 10 minut.
- (v) Parametr MDU rozliczany jest w okresach miesięcznych.
- (vi) Gwarantowana wartość parametru MDU wynosi 97%.

III. Procedura obsługi awarii

1. Nadawca zgłasza awarie do Popler na adres e-mail: admin@popler.pl
2. Popler potwierdza Nadawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej rozpoczęcie analizy zgłoszenia i przekazuje mu nadany numer zgłoszenia.
3. Popler powiadomi niezwłocznie Nadawcę o usunięciu awarii mailowo lub telefonicznie.
4. Po otrzymaniu powiadomienia o usunięciu awarii Nadawca bez zbędnej zwłoki potwierdzi usunięcie awarii za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w systemie obsługi zgłoszeń i tym samym zamknie zgłoszenie.