

Gwarantowany poziom usług (SLA)

1. Parametry Usługi

Parametr	Definicja	Metoda pomiaru
Pojemność	Maksymalna liczba równoczesnych uczestników korzystających z Platformy.	Próba podłączenia uczestnika – w sytuacji, gdy jest już podłączony przynajmniej jeden uczestnik i nie została jeszcze osiągnięta maksymalna liczba uczestników.
Przepływność (Bitrate)	Maksymalna prędkość z jaką sygnał cyfrowy przepływa przez kanał komunikacyjny o ile spełnione zostały odpowiednie warunki i parametry podłączenie – adaptacyjny kodek.	$K = V \times \log_2(n)$, gdzie: V – szybkość generowania znaków w bodach, n – wartość sygnału (binarny – 2, ósemkowy – 8, itd.)
Model dostępności	Ramy czasowe, w jakich dostawca świadczy Usługę.	<i>Nie podlega pomiarom, ponieważ stanowi jedynie punkt odniesienia dla parametru „Poziom dostępności”.</i>
Poziom dostępności	Procent czasu (względem modelu dostępności) w jakim dostawca gwarantuje dostępność Usługi.	Próba podłączenia, w odstępach 5 minutowych – w sytuacji, gdy nie została przekroczona pojemność (obsługiwany klient platformy).

2. Gwarantowany poziom parametrów Usługi

Parametr	Wartość
Pojemność	W zależności od pakietu Konta, od 25 do 2000 uczestników
Bitrate	Kodek adaptacyjny, w zależności od konta, od 500Kb/s do 1500Kb/s
Model dostępności	7/23. Okno serwisowe: 01:00 – 02:00
Poziom dostępności	98%

3. Odszkodowanie

Dostępność w cyklu rozliczeniowym [%]	Odszkodowanie (% opłaty w cyklu rozliczeniowym)
98+	0
97+	5
96+	10
95+	15
90+	40
<90	80

4. Kanały kontaktowe

E-mail: pomoc@transmisjeonline.pl

Tel. 22 490 78 62

Godziny Robocze: 09:00 – 17:00

Klasyfikacja Błędów:

4.1 Błąd krytyczny

- Niedostępność funkcjonalności Platformy uniemożliwiająca:
 - logowanie się użytkowników do Paneli Administracyjnego Klienta
 - masowe dołączanie uczestników do eventów
 - uruchamianie transmisji
 - brak widoczności strony/domeny

4.2 Błąd niekrytyczny

- Błędne działanie funkcjonalności Usługi innych niż wymienione w definicji Błędu Krytycznego.

5. Gwarantowany Czas Usunięcia Błędów

Klasa problemu	Czas Reakcji	Czas analizy	Czas naprawy
Krytyczny	niezwłocznie	4 h	8 h
Niekrytyczny	4 h	8 h	72 h

5.1 Czas reakcji

Czas realizowany w Godzinach Roboczych od momentu odebrania (przez Usługodawcę) Zgłoszenia błędu wysłanego przez Usługobiorcę do podjęcia działań przez Usługodawcę mających na celu rozwiązanie lub wskazanie możliwej przyczyny wystąpienia Błędu, powstałego z przyczyn nie leżących po stronie Usługodawcy.

W przypadku wystąpienia błędów krytycznych Usługodawca zobowiązuje się do niezwłocznego (w ciągu 5 minut od momentu poinformowania go o ich wystąpieniu przez Usługobiorcę) przystąpienia do prac mających na celu ich usunięcie.

5.2 Czas analizy

Czas realizowany w Godzinach Roboczych od momentu podjęcia działań przez Usługodawcę mających na celu rozwiązanie lub wskazanie możliwej przyczyny wystąpienia Błędu, powstałego z przyczyn nie leżących po stronie Usługobiorcy do momentu wysłania Usługobiorcy propozycji usunięcia Błędu oraz czasu, w jakim zostanie on usunięty. W przypadku, gdy Zgłoszenie Błędu jest niejednoznaczne i Usługodawca nie może powtórzyć zaistniałej sytuacji zostaną przeprowadzone dodatkowe konsultacje celem wyjaśnienia sytuacji. Wówczas czas analizy liczony jest od momentu wyjaśnienia sytuacji.

5.3 Czas naprawy

Czas realizowany w Godzinach Roboczych od momentu otrzymania akceptacji Usługobiorcy, co do propozycji usunięcia Błędu, do momentu usunięcia Błędu. W sytuacji ewidentnych Błędów i jednoznacznych sposobów ich usunięcia akceptacja Usługobiorcy nie jest wymagana. Wówczas Usługodawca usunie Błąd bez konsultacji z Usługobiorcą, bezpośrednio po dokonaniu analizy. W przypadku braku możliwości naprawy proponowane jest rozwiązanie zastępcze.