

Śrem, dnia 15 lipca 2016 r.

Gmina Zawonia  
Trzebnicka 11  
55-106 Zawonia

Szanowni Państwo!

Od dwóch tygodni obserwujemy z niepokojem funkcjonowanie Data Center firmy Netia S.A., w którym znajdują się serwery naszej firmy. Po awarii systemu przeciwpożarowego, która miała miejsce 30 czerwca 2016 r. odnotowujemy stały spadek jakości świadczonych na rzecz naszej firmy usług kolokacji serwerów. 8 Lipca 2016 r. dotarła do nas informacja, że nasz dostawca usług padł ofiarą ataku hakerskiego, o czym nasza firma nie została oficjalnie poinformowana, a trzy dni później otrzymaliśmy SMS z lakoniczną treścią, „że osoby nieuprawnione pozyskały ten numer telefonu” z linkiem do strony daneosobowe.netia.pl. Spadła nie tylko jakość świadczonych usług, ale również poziom kontaktu i przepływ informacji z firmą Netia S.A. pozostawia wiele do życzenia. W dobie szybkiego przepływu wiadomości, częstym źródłem wiedzy o problemach naszego dostawcy były serwisy internetowe, m.in. niebezpiecznik.pl. Kiedy we wtorek 12 lipca 2016 r. w godzinach popołudniowych odnotowaliśmy ponownie nieprawidłowe funkcjonowanie serwera, okazało się, że posiadamy wyłącznie jednostronny kontakt z administratorem Data Center, natomiast nie otrzymujemy informacji zwrotnych, co skutkuje brakiem wiedzy na temat przyczyn awarii i czasu jej usunięcia. Dlatego 13 lipca 2016 r. przedstawiciel naszej firmy udał się rano do Warszawy, aby osobiście ustalić przyczyny tego stanu rzeczy. Brzmi to kuriozalnie, ale uznaliśmy, że tak będzie szybciej, a przede wszystkim skuteczniej. W międzyczasie udało się przywrócić działanie stron, które nie funkcjonowały, ponieważ... główny administrator Data Center jest na urlopie, a młodszy stażem pracownik nie poradził sobie z przywróceniem usług. Zresztą cały czas nie radzi sobie z rozwiązaniem problemu spamu zalewającego nasze serwery, a jest to rola Data Center. W spotkaniu z naszym przedstawicielem, oprócz administratora serwerowni uczestniczyło jego dwoje przełożonych (w tym Kierownik Działu Zarządzania Infrastrukturą IT) oraz prawnik. Konkluzja z rozmów jest taka, że musimy przyspieszyć poszukiwanie nowego Data Center, które de facto rozpoczęliśmy już dwa tygodnie temu. Wydaje się, że aktualnie pracownicy odpowiedzialni za serwerownię nie panują nad jej prawidłowym funkcjonowaniem, na czym cierpi nasza firma oraz Państwo - nasi klienci. Przez wiele lat budowaliśmy naszą reputację i nie chcemy jej teraz utracić, dlatego prosimy Państwa o jeszcze kilka dni cierpliwości i wyrozumiałości, a my w tym czasie zakończymy trwające już rozmowy z potencjalnymi dostawcami usług kolokacji serwerów, których poziom usług jest wyższy i da nam wszystkim bezpieczeństwo funkcjonowania naszych zasobów informatycznych.

Raz jeszcze przepraszamy za niedogodności, a pragnąc zrekompensować Państwu ostatnie utrudnienia, przygotowujemy specjalne rabaty na nasze usługi, o czym nasi handlowcy informują Państwa w kolejnej korespondencji.

Z poważaniem,

Tomasz Fräckowiak  
Dyrektor zarządzający / wspólnik  
[tomasz.frackowiak@i.media.pl](mailto:tomasz.frackowiak@i.media.pl)