

Regulamin świadczenia usługi „Premium Support”

§ 1 Definicje

Migracja	usługa polegająca na zapewnieniu wsparcia administratorów systemowych Usługodawcy w przygotowaniu infrastruktury działającej w ramach Chmury, wraz z konfiguracją usług na poszczególnych Serwerach.
Opłata Bazowa	określona w Załączniku nr 1 do Regulaminu PS stała opłata (subskrypcja) naliczana miesięcznie z góry, niezależnie od ilości Serwerów objętych Premium Support.
Opłata za Serwer	określona w Załączniku nr 1 do Regulaminu PS opłata abonamentowa za każdy Serwer objęty Premium Support, zgodnie z wybranym Pakietem, naliczana miesięcznie z góry.
Pakiet	wariant usługi Premium Support, zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Regulaminu PS.
Premium Support	usługa administrowania oraz nadzoru nad Serwerami, obejmująca dokonywanie w ramach Serwerów czynności wskazanych przez Użytkownika, takich jak np. instalacja i konfiguracja systemów operacyjnych, bieżąca weryfikacja stanu maszyn (logi, raporty etc.), reagowanie na zgłoszenia pochodzące z systemów monitoringu lub innych źródeł (zgłoszeń), zgodnie z posiadanym przez Użytkownika Pakietem.
Regulamin	regulamin świadczenia usług Oktawave dla przedsiębiorców. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest na stronie https://www.oktawave.com/pl/regulamin .
Regulamin PS	niniejszy regulamin usługi „Premium Support”.
Serwer	wirtualny serwer: udostępniany Użytkownikowi w ramach Chmury, w ramach Usług świadczonych przez Usługodawcę; serwer fizyczny: stanowiący własność Użytkownika, udostępniony Usługodawcy w celu realizacji względem nich czynności uzgodnionych przez Strony w Umowie (w tym kolokacja).
System	środowisko uruchomieniowe składające się jednego lub więcej Serwerów.
Umowa	umowa zawarta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem o świadczenie Usług, w tym na zasadach określonych w Regulaminie.
Usługodawca	spółka Oktawave Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Domaniewskiej 44a; 02 - 672 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000426334, NIP 5213633306; REGON 146197794; o kapitale zakładowym w wysokości 5.290.000,00 złotych.
Załącznik nr 1	Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu PS „Zasady korzystania z Premium Supportu i opis Pakietów”, który stanowi integralną część tego regulaminu.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Użytkownik zawarł z Oktawave Umowę, zgodnie z którą Oktawave świadczy na jego rzecz określone Usługi. Niniejszy Regulamin PS określa zasady realizowania na rzecz Użytkownika dodatkowej usługi, tj. Premium Support.
2. Wszelkie pojęcia pisane wielką literą, niezdefiniowane w § 1 powyżej, mają znaczenie nadane im w Umowie (w tym w szczególności w Regulaminie).
3. Premium Support to usługa dostępna wyłącznie dla Użytkowników niebędących konsumentami.
4. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie PS, stosuje się odpowiednio Umowę i Regulamin.

§ 3

Rozpoczęcie świadczenia Premium Supportu

1. Przed rozpoczęciem świadczenia Premium Supportu Użytkownik udziela Usługodawcy niezbędnych informacji, w tym przekazuje wypełniony formularz (udostępniony mu w tym celu przez Usługodawcę), zawierający podstawowe informacje nt. infrastruktury Użytkownika oraz zamierzonego sposobu korzystania z Chmury oraz Premium Supportu. Na podstawie ww. formularza Usługodawca:
 - a. przekazuje Użytkownikowi informację o przewidywanej opłacie za świadczenie Premium Supportu, a także, na prośbę Użytkownika, przekazuje informację o szacunkowych kosztach świadczenia Usług (udostępnienia Użytkownikowi zasobów Chmury);
 - b. planuje Migrację;
 - c. ustala proponowany termin rozpoczęcia Migracji i potwierdza go z Użytkownikiem w formie wiadomości e-mail.
2. Użytkownik zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby w zakresie zależnym od Użytkownika Migracja mogła zakończyć się w okresie 1 miesiąca kalendarzowego od chwili potwierdzenia rozpoczęcia Migracji przez Usługodawcę w formie wiadomości e-mail. W szczególności Użytkownik zobowiązuje się do niezwłocznego (tj. nie później niż 2 dni robocze) przekazywania Usługodawcy wszelkich informacji technicznych, niezbędnych dla przeprowadzenia Migracji, o których przekazanie zwróci się do niego Usługodawca.
3. W przypadku przekroczenia terminu 1-go miesiąca, o którym mowa w ust. 2 powyżej, z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, dalsza realizacja Migracji może zostać uzależniona od uiszczenia przez Użytkownika dodatkowej opłaty za Migrację, w wysokości ustalonej przez Usługodawcę. W przypadku odstąpienia od Migracji (brak zgody Użytkownika na poniesienie ww. opłaty albo brak zrealizowania Migracji w okresie kolejnego miesiąca kalendarzowego z przyczyn leżących po stronie Użytkownika) Użytkownik uiszcza na rzecz Usługodawcy jednorazową opłatę za wszystkie dotychczas zrealizowane czynności w ramach Migracji (doradztwo techniczne/migracyjne), w łącznej wysokości równej jednomiesięcznej opłacie za Premium Support określonej zgodnie z ust. 1 lit. a powyżej.
4. Rozpoczęcie świadczenia Premium Supportu w Pakiecie wybranym przez Użytkownika następuje po zakończeniu Migracji, w terminie nie dłuższym niż 1 miesiąc od zakończenia Migracji. Moment rozpoczęcia świadczenia Premium Supportu Usługodawca potwierdzi Użytkownikowi w formie wiadomości e-mail pod rygorem nieważności.

§ 4

Zakres Premium Supportu oraz wynagrodzenie Usługodawcy

1. Zakres Premium Supportu, zasady korzystania z niego oraz wysokość wynagrodzenia należnego Usługodawcy, w zależności od wybranego Pakietu, określa Załącznik nr 1.
2. Wynagrodzenie Usługodawcy tytułem świadczenia Premium Supportu naliczane jest jako suma Opłaty Bazowej oraz Opłat(y) za Serwer(y) pierwszego dnia każdego miesiąca, z góry, a w przypadku rozpoczęcia świadczenia Premium Supportu w trakcie miesiąca kalendarzowego, pierwszego dnia jego świadczenia.
3. Wynagrodzenie za usługę Migracji jest uwzględnione w wynagrodzeniu za Premium Support, z zastrzeżeniem § 3 ust. 3 i § 6 ust. 4 Regulaminu PS oraz zdania następnego. Jeżeli, w ocenie Usługodawcy, Migracja może w danym przypadku wymagać po jego stronie istotnie większego nakładu pracy niż standardowo, Usługodawca może uzależnić realizację Migracji od dodatkowego wynagrodzenia lub odmówić jej realizacji.

§ 5

Kontakt z administratorami Usługodawcy oraz Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą Premium Supportu w trybie określonym w Regulaminie.
2. W przypadku niewywiązania się Usługodawcy z obowiązków określonych w §2 punkt 3 Załącznika nr 1, w wyniku czego nastąpiła niedostępność Systemu, Użytkownik może domagać się rekompensaty w postaci obniżenia wynagrodzenia Usługodawcy w kolejnym miesiącu świadczenia usługi Premium Supportu (rabat), w wysokości wynikającej z Załącznika nr 1. Rekompensata jest obliczana indywidualnie dla danego Systemu, który był niedostępny, w

oparciu o sumę uiszczonych przez Użytkownika Opłat za Serwery składające się na ten System za miesiąc, w którym wystąpiła niedostępność Systemu.

§ 6

Zakończenie świadczenia Premium Supportu

1. Użytkownik może zrezygnować z Premium Supportu dla jednego lub większej ilości Serwerów lub Systemu za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres ten dotyczy również wypowiedzenia/rezygnacji z ważnych powodów. Wypowiedzenie musi być dokonane w formie pisemnej lub e-mail pod rygorem nieważności.
2. Usługodawca może zakończyć świadczenie Premium Supportu dla jednego lub większej ilości Serwerów lub Systemu za trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Premium Support może być świadczony wyłącznie w okresie trwania Umowy. Niezależnie od pozostałych postanowień niniejszego Regulaminu PS, rozwiązanie Umowy jest równoznaczne z zakończeniem świadczenia Premium Supportu.
4. W przypadku zakończenia świadczenia Premium Supportu dla danego Serwera lub Systemu z przyczyn leżących po stronie Użytkownika przed końcem trzeciego pełnego miesiąca świadczenia tej usługi dla tego Serwera lub Systemu, Użytkownik zapłaci na rzecz Usługodawcy dodatkowe wynagrodzenie tytułem zrealizowanej Migracji, równe trzykrotności opłaty za świadczenie Premium Supportu, o której mowa w §1 ust. 1 lit. a powyżej, pomniejszonej o już zapłacone lub należne od Użytkownika wynagrodzenie tytułem świadczonego Premium Supportu, wynikające z okresu jego świadczenia.

§ 7

Postanowienia końcowe

Niniejszy regulamin wraz z załącznikami stanowi wzorzec umowy Usługodawcy, do którego zastosowanie znajdują w szczególności postanowienia § 20 Regulaminu świadczenia usług Oktawave dla Przedsiębiorców.

Załączniki:

1. Zasady korzystania z Premium Supportu i opis Pakietów

Załącznik nr 1: Zasady korzystania z Premium Supportu i opis Pakietów

§ 1

Zasady korzystania z Premium Supportu

1. Standardowe godziny pracy administratorów z zespołu Premium Supportu: 8:00 – 20.00 CET w dni robocze¹. Przewidziany w §2 poniżej czas reakcji na zgłoszenia Użytkownika biegnie wyłącznie w godzinach pracy administratorów.
2. Poza godzinami pracy administratorzy z zespołu Premium Supportu reagują na alerty z systemów monitorujących Usługi w trybie 24/7/365.
3. Zgłoszenia do Premium Supportu należy składać za pośrednictwem formularza udostępnionego w ramach Konta Użytkownika (<https://nap.oktawave.com/pl> i instrukcja: *Support - Nowe Zgłoszenie – Premium Support*). W wyjątkowych wypadkach możliwe jest przesłanie zgłoszenia na adres support@oktawave.com, z dopiskiem w tytule wiadomości „Zgłoszenie w ramach Premium Support”), co może jednak spowodować wydłużenie czasu reakcji w zakresie potrzebnym dla poprawnej weryfikacji Użytkownika oraz uzyskania niezbędnych informacji, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
4. Dla wybranych Pakietów, pod warunkiem zarejestrowania autoryzowanych numerów telefonów przez Użytkownika lub podania numeru PIN, a także wyrażenia zgody zgłaszającego na nagrywanie rozmowy, możliwe są także zgłoszenia telefonicznie. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego również poprzez właściwy formularz lub wiadomość e-mail.
5. Każde zgłoszenie może dotyczyć tylko jednej kwestii / problemu / zmiany konfiguracyjnej². Zgłoszenie powinno obejmować wszystkie niezbędne informacje. Brak podania informacji niezbędnych dla realizacji zgłoszenia może spowodować wydłużenie czasu reakcji, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
6. Każdorazowo w przypadku skierowania przez Użytkownika zapytania do administratorów Usługodawcy z wykorzystaniem systemu ticketowego/zgłoszeniowego, Użytkownik jest zobowiązany do merytorycznego odpowiadania na korespondencję kierowaną do niego w ramach danego ticketu/zapytania przez Usługodawcę, w ciągu 48 kolejnych godzin od jej wysłania przez Usługodawcę. Brak merytorycznej odpowiedzi w ww. terminie oznacza uznanie ticketu/zapytania za nieaktualny i jego zamknięcie jako rozwiązanego zgodnie z życzeniem Użytkownika.
7. Administratorzy Usługodawcy wykonujący czynności w ramach Premium Supportu posiadają uprawnienia administratora systemu Użytkownika w zakresie, w jakim korzysta on z zasobów Chmury (po Migracji).
8. W przypadku korzystania przez Użytkownika z Pakietu nieobejmującego zarządzania przez Usługodawcę parametrami Usług, wszelkie zmiany parametrów Usług wymagają zgłoszenia ich Usługodawcy przez Użytkownika poprzez system ticketowy/zgłoszeniowy, w ramach Konta Użytkownika.
9. Użytkownik korzystający z Pakietu obejmującego zarządzanie przez Usługodawcę parametrami Usług (w tym w szczególności możliwość zwiększania zasobów lub zmiana parametrów zarządzanego środowiska przez administratorów Usługodawcy aby możliwe było zachowanie ciągłości i stabilności jego działania) jest świadomy, że ww. zmiana parametrów Usług może wiązać się z podwyższonymi kosztami funkcjonowania środowiska, zgodnie z Umową, i jest zobowiązany do ich pokrycia.

¹ Dni inne niż soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy.

² Zgłoszenie jest przekazywanym za pomocą odpowiedniego kanału (e-mail lub telefonicznie) zleceniem wykonania jednej czynności administracyjnej, np. konfiguracji serwera według dostarczonej specyfikacji.

§ 2 Opis Pakietów

1. Wszystkie kwoty przewidziane w niniejszym paragrafie stanowią kwoty netto.
2. Wynagrodzenie Usługodawcy jest ustalane za dany miesiąc (okres rozliczeniowy) zgodnie z poniższą tabelą, jako suma Opłaty Bazowej oraz Opłat za Serwery (za każdy Serwer objęty Premium Support):

Pakiet	Silver	Gold	Platinum
Opłata bazowa/mc	300 PLN		
Opłata za Serwer/mc	150,00 PLN	300,00 PLN	600,00 PLN

3. Zakres usług dla poszczególnych Pakietów jest określony w poniższej tabeli:

Pakiet	Silver	Gold	Platinum
Zaplanowanie i przygotowanie infrastruktury pod kątem wydajności, bezpieczeństwa i optymalizacji kosztowej	+	+	+
Monitorowanie serwerów Użytkownika bezpośrednio na poziomie systemu operacyjnego	+	+	+
Monitorowanie serwisów ³ przy wykorzystaniu usługi Oktawave Watch	+	+	+
Migracja usług do Oktawave ⁴	+	+	+
Instalacja i konfiguracja systemów operacyjnych	+	+	+
Instalacja i konfiguracja elementów niezbędnych do zapewnienia Systemu o wysokiej dostępności (HA)	+	+	+
Bieżąca opieka polegająca na codziennej weryfikacji stanu Systemu oraz analizie logów	-	+	+
Reagowanie na wszelkie zgłoszenia pochodzące z systemów monitoringu lub z innych źródeł dotyczące Systemu objętego usługą administracyjną ⁵	+	+	+
Aktualizacja oprogramowania na życzenie klienta ze względu na błędy bezpieczeństwa	+	+	+
Wsparcie klienta w zakresie wyboru odpowiednich technologii i rozwiązań technicznych	+	+	+
Kontakt przez system zgłoszeniowy ⁶	+	+	+
Kontakt telefoniczny	-	+	+
Backup danych do odrębnego centrum danych (14,40 PLN netto za każde rozpoczęte 100 GB ⁷)	-	+	+
Dopuszczalna liczba pracowników po stronie klienta uprawnionych do kontaktu	1	2	brak limitu
Limit zgłoszeń w miesiącu	5	15	40
Czas reakcji na zgłoszenie dotyczące wdrożenia/rekonfiguracji (dni robocze, 8:00 - 20:00)	< 8 h	< 4 h	< 2 h
Czas reakcji w przypadku awarii (alert z monitoringu lub zgłoszenie, 24/7/365)	< 2 h	< 1 h	< 30 min

³ takich jak np. domeny Użytkownika, strony www

⁴ Migracja może wiązać się z dodatkową opłatą uzależnioną od wielkości migrowanego środowiska.

⁵ Wsparcie w zakresie obsługi paneli hostingowych lub innych usług związanych z dalszą odsprzedażą zasobów Oktawave podlega indywidualnym regulacjom.

⁶ Czyt. § 1 ust. 3 powyżej

⁷ Opłata dodatkowa, naliczana, jeżeli Użytkownik zgłosi chęć korzystania z backupu.

4. Rekompensaty (% miesięcznej Opłaty za Serwery wchodzące w skład Systemu, na podstawie % czasu poprawnego działania tego Systemu)

Pakiet	Silver	Gold	Platinum
< 99,8%	-	-	10%
< 99,6%	-	10%	25%
< 99,4%	10%	25%	50%
< 99,2%	50%	75%	100%
< 99,0%	100%	200%	300%