

Załącznik nr 2 do Regulaminu

**Standardowa mowa o poziomie usług dla konsumentów**  
(dalej również: „SLA”)

**Definicje**

<b>IOPS</b>	suma operacji zapisu oraz operacji odczytu na wolumenie dyskowym na sekundę;
<b>Awaria Usługi (AU)</b>	przypadek, w którym Usługa jest niedostępna z winy Usługodawcy, tj. zupełnie niemożliwy jest dostęp do niej przez więcej niż 15 następujących po sobie minut, z wyłączeniem Zaplanowanych Prac Serwisowych;
<b>Okres Pomiarowy (OP)</b>	ilość dni w danym miesiącu kalendarzowym pomnożona przez 24 godziny
<b>Oktawave Cloud Instance (OCI)</b>	logiczna jednostka funkcjonująca w zwirtualizowanych zasobach centrów danych Usługodawcy, zdefiniowana poprzez ilość pamięci operacyjnej RAM (określonej w GB, gigabajtach) oraz liczbę procesorów o określonej mocy obliczeniowej (wyrażonej w GHz, gigahercach), pozwalająca na uruchomienie systemu operacyjnego. OCI jest logicznym odpowiednikiem serwera;
<b>Oktawave Cloud Storage (OCS)</b>	logiczna jednostka funkcjonująca w zwirtualizowanych zasobach centrów danych Usługodawcy, zdefiniowana poprzez ilość przestrzeni dyskowej (wyrażonej w GB, gigabajtach) udostępnionej w publicznej sieci internetowej. OCS jest logicznym odpowiednikiem sieciowego systemu plików;
<b>Oktawave Private Network (OPN)</b>	logiczna jednostka ethernetowej sieci prywatnej działająca w zwirtualizowanych zasobach centrów danych Usługodawcy. OPN jest odpowiednikiem sieci VLAN;
<b>Oktawave Relational Database (ORDB)</b>	oprogramowanie relacyjnej bazy danych działające jako rozszerzenie funkcjonalności instancji OCI;
<b>Oktawave Volume Storage (OVS)</b>	logiczna jednostka funkcjonująca w zwirtualizowanych zasobach centrów danych Usługodawcy, zdefiniowana poprzez ilość przestrzeni dyskowej (wyrażonej w GB, gigabajtach) udostępnionej w wewnętrznej sieci pamięci masowej do przechowywania danych. OVS jest logicznym odpowiednikiem dysku twardego;
<b>Strefa Dostępności</b>	geograficzny region w którym znajdują się centra danych obsługujące Usługi, tj. PL_Warszawa – strefa czasowa UTC +1 (zima), UTC +2 (lato);
<b>Zaplanowane Prace Serwisowe (ZPS)</b>	okres, zapowiedziany z wyprzedzeniem minimum 5 dni kalendarzowych, w którym mogą być prowadzone prace serwisowe powodujące zupełny brak dostępu do Usług albo ograniczenia w dostępie do Usług i który łącznie nie przekracza 45 minut w skali miesiąca kalendarzowego; Zaplanowane Prace Serwisowe

	przeprowadzane będą tylko w godzinach 23:00 – 4:00 geograficznej strefy czasowej dla Strefy Dostępności.
--	--

## Preambuła

SLA stanowi Załącznik i integralną część Regulaminu oraz określa uprawnienia i środki ich egzekwowania przez Użytkownika, w odniesieniu do jakości świadczenia Usług. SLA dotyczy wyłącznie Użytkownika i ma zastosowanie wyłącznie w zakresie Usług: Oktawave Cloud Instance, Oktawave Cloud Storage, Oktawave Private Network, Oktawave Relational Database oraz Oktawave Volume Storage realizowanych przez Usługodawcę na podstawie i w ramach Umowy.

### § 1

#### Poziom Usług

1. Usługodawca dochowuje należytej staranności dla utrzymania parametrów Usług na stałym poziomie określonym w SLA.
2. Na zasadach określonych przez Usługodawcę w SLA, za każdorazowe niedotrzymanie warunków określonych parametrów Usług, spowodowanych Awarią Usług Usługodawca zapłaci na rzecz Użytkownika karę umowną na zasadach określonych Umową.

### § 2

#### Pomiar

Usługodawca w każdym Okresie Pomiarowym będzie okresowo (co 10 minut lub częściej) mierzyć poziom dostępności Usług, z wykorzystaniem oprogramowania i elementów sprzętu zdolnych do pomiaru poziomu dostępności Usług na zasadach ustalonych przez Usługodawcę.

### § 3

#### Usuwanie Awarii

1. Awarie Usługi lub jej elementów mogą być zgłaszane Usługodawcy 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu.
2. Do postępowania w sprawie zgłaszania Awarii odpowiednie zastosowanie znajduje procedura postępowania reklamacyjnego opisanego w § 12 Regulaminu.

### § 4

#### Oktawave Cloud Instance

1. Usługodawca zapewnia dostępność OCI na poziomie 99,96 % ustalonym według następującego wzoru:

$$\text{Dostępność} = \frac{(\text{OP} - \text{ZPS}) - \text{AU}}{\text{OP} - \text{ZPS}}$$

2. Jeżeli poziom dostępności OCI zapewniający przez Usługodawcę zgodnie z ust. 1 powyżej spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego, Usługodawca zapłaci Użytkownikowi karę umowną w wysokości obliczonej wg wzoru: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem dostępności w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę Wynagrodzenia jakie Użytkownik uścił za Jednostki Taryfowe umorzone w zamian za OCI za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności OCI nie został osiągnięty.

## § 5

**Oktawave Cloud Storage**

1. Usługodawca gwarantuje dostępność OCS na poziomie 99,96 % ustalonym według następującego wzoru:

$$\text{Dostępność} = \frac{(\text{OP} - \text{ZPS}) - \text{AU}}{\text{OP} - \text{ZPS}}$$

2. Jeżeli poziom dostępności OCS zapewniany przez Usługodawcę zgodnie z ust. 1 powyżej spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego, Usługodawca zapłaci Użytkownikowi karę umowną w wysokości obliczonej wg wzoru: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem dostępności w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę Wynagrodzenia jakie Użytkownik uścił za Jednostki Taryfowe umorzone w zamian za OCS za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności OCS nie został osiągnięty.

## § 6

**Oktawave Private Network**

1. Usługodawca gwarantuje dostępność OPN na poziomie 99,96 % ustalonym według następującego wzoru:

$$\text{Dostępność} = \frac{(\text{OP} - \text{ZPS}) - \text{AU}}{\text{OP} - \text{ZPS}}$$

2. Jeżeli poziom dostępności OPN zapewniany przez Usługodawcę zgodnie z ust. 1 powyżej spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego, Usługodawca zapłaci Użytkownikowi karę umowną w wysokości obliczonej wg wzoru: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem dostępności w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę Wynagrodzenia jakie Użytkownik uścił za Jednostki Taryfowe umorzone w zamian za OPN za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności OPN nie został osiągnięty.

## § 7

**Oktawave Relational Database**

1. Usługodawca gwarantuje dostępność ORDB na poziomie 99,96 % ustalonym według następującego wzoru:

$$\text{Dostępność} = \frac{(\text{OP} - \text{ZPS}) - \text{AU}}{\text{OP} - \text{ZPS}}$$

2. Jeżeli poziom dostępności ORDB zapewniany przez Usługodawcę zgodnie z ust. 1 powyżej spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego, Usługodawca zapłaci Użytkownikowi karę umowną w wysokości obliczonej wg wzoru: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem dostępności w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę Wynagrodzenia jakie Użytkownik uiszczył za Jednostki Taryfowe umorzone w zamian za ORDB za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności ORDB nie został osiągnięty.

## § 8

### Oktawave Volume Storage

1. Usługodawca gwarantuje dostępność OVS na poziomie 99,96 % ustalonym według następującego wzoru:

$$\text{Dostępność} = \frac{(\text{OP} - \text{ZPS}) - \text{AU}}{\text{OP} - \text{ZPS}}$$

2. Jeżeli poziom dostępności OVS zapewniany przez Usługodawcę zgodnie z ust. 1 powyżej spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego, Usługodawca zapłaci Użytkownikowi karę umowną w wysokości obliczonej wg wzoru: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem dostępności w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę Wynagrodzenia jakie Użytkownik uiszczył za Jednostki Taryfowe umorzone w zamian za OVS za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności OVS nie został osiągnięty.

## § 9

### Zapłata kary umownej

1. Użytkownik może zgłosić żądanie zapłaty kary umownej w dowolnej formie. W celu przyspieszenia rozpatrzenia żądania i otrzymania zapłaty kary umownej można skontaktować się z Działem Obsługi Klienta na adres e-mail reklamacje@oktawave.com, w terminie 30 dni od zakończenia miesiąca kalendarzowego, w którym dla danej Usługi nie został zrealizowany poziom dostępności Gwarantowany przez Usługodawcę, wskazać elementy Usług i okres, za które w ocenie Użytkownika należy mu się zapłata na jego rzecz kary umownej oraz numer rachunku bankowego, na który ma zostać dokonana zapłata kary umownej.
2. W przypadku zasadności roszczenia, wypłata kary umownej nastąpi w terminie 14 dni od otrzymania przez Usługodawcę zgłoszenia.