

Załącznik nr 2 do Regulaminu

**Standardowa umowa o poziomie usług dla przedsiębiorców**  
(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 zvirtualizowanych zasobach centrów danych Oktawave, 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 zvirtualizowanych zasobach centrów danych Oktawave, 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 zvirtualizowanych zasobach centrów danych Oktawave. 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 zvirtualizowanych zasobach centrów danych Oktawave, 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>Utrata Danych</b>	nieodwracalna utrata całości lub części Danych Użytkownika, w szczególności ich uszkodzenie, usunięcie, nadpisanie lub modyfikacja, z winy Usługodawcy, uniemożliwiająca ich odtworzenie bez ponoszenia ponadprzeciętnych nakładów przez Usługodawcę;
<b>Zaplanowane Prace</b>	okres, zapowiedziany z wyprzedzeniem minimum 5 dni

<b>Serwisowe (ZPS)</b>	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 oraz w przypadku Utraty Danych. 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, przy czym ich niedotrzymanie nie stanowi niewykonania lub nieprawidłowego wykonania Umowy (Usług).
2. Usługodawca może jednostronnie, w każdym czasie zmodyfikować gwarantowany poziom poszczególnych Usług, objąć SLA nowe Usługi oraz rozpocząć świadczenie istniejących Usług z wykorzystaniem sprzętu/infrastruktury o bardziej zaawansowanych parametrach.
3. Na zasadach określonych przez Usługodawcę w SLA, za każdorazowe niedotrzymanie warunków określonych parametrów Usług, spowodowanych Awarią Usług:
  - a. Użytkownikom Post - Paid przyznany zostanie rabat na część przyszłego Wynagrodzenia;
  - b. Użytkownikom Pre - Paid przyznane zostaną dodatkowe Jednostki Taryfowe.
4. Strony oświadczają, że gwarantowany poziom Usług nie stanowi elementu usługi Usługodawcy, a niedotrzymanie warunków określonych parametrów Usług, spowodowanych Awarią Usług, nie stanowi nieprawidłowego wykonania / niewykonania postanowień SLA / Umowy przez Usługodawcę. Działanie, o którym mowa w ust. 3 powyżej stanowi jednostronnie przyznawany Użytkownikowi przez Usługodawcę rodzaj gratyfikacji, w ramach działalności jego przedsiębiorstwa, w szczególności gratyfikacja ta nie stanowi odszkodowania ani tzw. rabatu potransakcyjnego (obniżenia już uiszczonego wynagrodzenia), do których SLA nie ma zastosowania.

### § 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 § 11 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. Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA, jeżeli poziom dostępności OCI zapewniany przez Usługodawcę zgodnie z ust. 1 powyżej spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego:
  - a. Użytkownik Post - Paid otrzyma rabat w wysokości 100 % Wynagrodzenia jakie uścił za OCI za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności OCI nie został osiągnięty;
  - b. Użytkownik Pre - Paid otrzyma Jednostki Taryfowe w ilości odpowiadającej 100 % Jednostek Taryfowych umorzonych 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. Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA, jeżeli poziom dostępności OCS zapewniany przez Usługodawcę zgodnie z ust. 1 powyżej spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego:
  - a. Użytkownik Post - Paid otrzyma rabat w wysokości 100 % Wynagrodzenia jakie uścił za OCS za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności OCS nie został osiągnięty;
  - b. Użytkownik Pre - Paid otrzyma Jednostki Taryfowe w ilości odpowiadającej 100 % Jednostek Taryfowych umorzonych w zamian za OCS za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności OCS nie został osiągnięty.
3. Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA, jeżeli w danym miesiącu kalendarzowym dojdzie do Utraty Danych w związku ze świadczeniem OCS, niezależnie od ilości i jakości utraconych Danych Użytkownika:
  - a. Usługodawca zapłaci na rzecz Użytkownika Post - Paid karę umowną w wysokości 100 % Wynagrodzenia jakie Użytkownik uścił za OCS za miesiąc, w którym doszło do Utraty Danych;

- b. Usługodawca zapłaci na rzecz Użytkownika Pre - Paid karę umowną w wysokości równowartości 100% Jednostek Taryfowych umorzonych w zamian za OCS za miesiąc, w którym doszło do Utraty Danych.

## § 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. Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA, jeżeli poziom dostępności OPN zapewniany przez Usługodawcę zgodnie z ust. 1 powyżej spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego:
- Użytkownik Post - Paid otrzyma rabat w wysokości 100 % Wynagrodzenia jakie uścił za OPN za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności OPN nie został osiągnięty;
  - Użytkownik Pre - Paid otrzyma Jednostki Taryfowe w ilości odpowiadającej 100 % Jednostek Taryfowych umorzonych 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. Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA, jeżeli poziom dostępności ORDB zapewniany przez Usługodawcę zgodnie z ust. 1 powyżej spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego:
- Użytkownik Post - Paid otrzyma rabat w wysokości 100 % Wynagrodzenia jakie uścił za ORDB za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności ORDB nie został osiągnięty;
  - Użytkownik Pre - Paid otrzyma Jednostki Taryfowe w ilości odpowiadającej 100 % Jednostek Taryfowych umorzonych 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. Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA, jeżeli poziom dostępności OVS zapewniany przez Usługodawcę zgodnie z ust. 1 powyżej spadnie poniżej poziomu określonego w ust. 1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego:
  - a. Użytkownik Post - Paid otrzyma rabat w wysokości 100 % Wynagrodzenia jakie uścił za OVS za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności OVS nie został osiągnięty;
  - b. Użytkownik Pre - Paid otrzyma Jednostki Taryfowe w ilości odpowiadającej 100 % Jednostek Taryfowych umorzonych w zamian za OVS za miesiąc, w którym gwarantowany poziom dostępności OVS nie został osiągnięty.
3. Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA, jeżeli w danym miesiącu kalendarzowym dojdzie do Utraty Danych w związku ze świadczeniem OVS, niezależnie od ilości i jakości utraconych Danych Użytkownika:
  - a. Usługodawca zapłaci na rzecz Użytkownika Post - Paid karę umowną w wysokości 100% Wynagrodzenia jakie Użytkownik uścił za OVS za miesiąc, w którym doszło do Utraty Danych;
  - b. Usługodawca zapłaci na rzecz Użytkownika Pre - Paid karę umowną w wysokości równowartości 100 % Jednostek Taryfowych umorzonych w zamian za OVS za miesiąc, w którym doszło do Utraty Danych.

## § 9

**Przyznanie rabatu / Jednostek Taryfowych**

1. Celem otrzymania rabatu na część Wynagrodzenia / otrzymania Jednostek Taryfowych, należy 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 i wskazać elementy Usług i okres, za które w ocenie Użytkownika należy mu się rabat/przyznanie Jednostek Taryfowych.
2. W przypadku gdy Użytkownikowi Post - Paid należny jest rabat na część Wynagrodzenia zgodnie z SLA, zostanie on przyznany w terminie 14 dni od otrzymania przez Usługodawcę zgłoszenia zgodnie z ust. 1 powyżej i uwzględniony w ramach faktury za kolejny okres rozliczeniowy, a w przypadku gdy wysokość ustalonego rabatu będzie wyższa niż wartość tej faktury, również do faktury za kolejny okres rozliczeniowy (w zakresie niewykorzystanym, rabat traci ważność).
3. W przypadku gdy Użytkownikowi Pre - Paid należne są Jednostki Taryfowe zgodnie z SLA, jednostki te zostaną przyznane w terminie 14 dni od otrzymania przez Usługodawcę zgłoszenia zgodnie z ust. 1 powyżej. Przyznane Jednostki Taryfowe uzyskują Okres

Ważności właściwy dla aktualnie posiadanych Jednostek Taryfowych. W przypadku braku aktualnie posiadanych Jednostek Taryfowych, Okres Ważności przyznanych Jednostek Taryfowych określa Cennik.

4. Przyjęcie do ustalenia wysokości rabatu/przyznanych Jednostek Taryfowych jako podstawę/punkt odniesienia miesiąc, w którym dany gwarantowany poziom dostępności nie został osiągnięty, stanowi jedynie założony przez Usługodawcę sposób ich wyliczenia.
5. Rabat na część Wynagrodzenia / przyznanie Jednostek Taryfowych mogą zostać dokonane jedynie na rzecz Użytkownika przestrzegającego postanowień Umowy, w szczególności dokonującego terminowych płatności Wynagrodzenia.
6. Niewłaściwe korzystanie z Usług będzie skutkowało pozbawieniem Użytkownika możliwości wnioskowania o rabat na część Wynagrodzenia / przyznanie Jednostek Taryfowych zgodnie z SLA.
7. Do postępowania w sprawie zapłaty kary umownej za Utratę Danych odpowiednie zastosowanie znajduje procedura postępowania reklamacyjnego opisanego w § 11 Regulaminu.
8. SLA określa całość środków przysługujących Użytkownikowi w związku z Awariami Usług objętymi SLA / Utratą Danych, z zastrzeżeniem zdania następnego. SLA nie stosuje się do Awarii Usług / Utraty Danych spowodowanych przez Usługodawcę umyślnie. W tym przypadku odpowiednie zastosowanie znajduje § 13 Regulaminu.

## § 10

### Wyłączenia

Użytkownikowi nie zostanie zwrócona część Wynagrodzenia / przyznane Jednostki Taryfowe w ramach SLA w związku z Awarią Usługi, a także Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za Utratę Danych, jeżeli Awaria Usługi lub odpowiednio Utrata Danych została spowodowana lub miała związek w szczególności z:

- okolicznościami, nad którymi Usługodawca nie ma rzeczywistej kontroli, w szczególności aktami władzy publicznej, wojną, powstaniem, sabotażem, embargiem, pożarem, powodzią, strajkiem lub innymi okolicznościami zaburzającymi pracę Usługodawcy, niedostępnością lub opóźnieniem w usługach świadczonych przez osoby trzecie na rzecz Użytkownika lub Usługodawcy, błędami oprogramowania dostarczanego przez osoby trzecie, atakami cybernetycznymi (w tym DDoS);
- usterką lub awarią sprzętu kontrolowanego przez Użytkownika;
- działaniem lub zaniechaniem Użytkownika lub osób działających w jego imieniu, lub wykorzystaniem Usług w sposób sprzeczny z Umową;
- pozornymi naruszeniami SLA zgłoszonymi w wyniku awarii lub błędów któregośkolwiek z systemów pomiaru Usługodawcy;
- błędem / usterką Usługi, która nie jest objęta SLA.