

## Załącznik Poziom Usług

### I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Załącznik Poziom Usług wraz z Regulaminem Ogólnym Usług CloudFerro, Szczegółowymi Regulaminami Usług oraz Umową Świadczenia Usług stanowi integralną całość regulacji łączących Klienta oraz CloudFerro, w związku ze świadczeniem przez CloudFerro Usług na rzecz Klienta. Wszelkie wyrażenia pisane dużą literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszym Załączniku, mają znaczenie określone w Regulaminie Ogólnym Usług CloudFerro.
2. CloudFerro dochowa należytej staranności w celu zapewnienia Dostępności Usług w zakresie i na poziomie nie gorszym niż określony w niniejszym Załączniku Poziom Usług.
3. Z zastrzeżeniem pkt. II ust. 4 niniejszego Załącznika, CloudFerro na warunkach określonych w Regulaminie Ogólnym Usług ponosi odpowiedzialność za zawinione przez CloudFerro niezapewnienie Dostępności Usług, w okresie dłuższym niż 15 następujących po sobie minut ("**Przerwa w Dostępnie Usług**"). Odpowiedzialność CloudFerro nie dotyczy ograniczenia dostępności usług wynikającej z wprowadzenia Przerwy Serwisowej.
4. Zasady odpowiedzialności CloudFerro za niezapewnienie Dostępności Usług, w okresie dłuższym niż 1 minuta, nie zawinione przez CloudFerro i spowodowane niezależną od CloudFerro usterką techniczną ("**Awaria Usługi**") rekompensowane będą przez CloudFerro Klientom na zasadach określonych w niniejszym Załączniku, poprzez przyznanie Klientom Jednostek Rozliczeniowych. W przypadku Awarii Usługi nie mają zastosowania zasady odpowiedzialności dotyczące Przerwy w Dostępnie Usług.
5. CloudFerro uprawnione będzie po uprzednim zawiadomieniu Klientów z wyprzedzeniem co najmniej 5 dni do wprowadzenia Przerwy Serwisowej. W okresie Przerwy Serwisowej CloudFerro uprawnione będzie do przeprowadzenia niezbędnych prac serwisowych zapewniających funkcjonalność lub wprowadzenie nowych Usług. Za okres Przerwy Serwisowej uznany zostanie tylko taki czas, w którym wystąpi brak lub ograniczenie dostępu do Usług.
6. CloudFerro oraz Klient mogą uzgodnić, iż CloudFerro zrekompensuje szkodę Klienta będącą skutkiem Przerwy w Dostępnie Usług poprzez przyznanie Klientowi określonej sumy Jednostek Rozliczeniowych adekwatnej do poniesionej przez Klienta szkody. Działanie, o którym mowa powyżej stanowi jednostronnie przyznawaną Klientowi przez CloudFerro rekompensatę. Rekompensata ta nie stanowi tzw. rabatu potransakcyjnego (obniżenia już uiszczonego wynagrodzenia).

## II. Gwarantowany poziom Usług

1. Dostępność Usług w danym miesiącu określana jest następującym wzorem:

$MK - ZP - AU$

$D = \frac{MK - ZP}{D}$

$MK - ZP$

Gdzie:

D - oznacza Dostępność Usług

MK – oznacza łączny czas w danym miesiącu kalendarzowym

ZP – oznacza łączny czas Planowanych Prac Serwisowych

AU – oznacza łączny czas Awarii Usługi

- 1.
2. CloudFerro zapewni Klientom Dostępność Usługi nie niższą niż 99,5% w skali miesiąca kalendarzowego.
3. W przypadku każdej Awarii Usługi Klient otrzyma od CloudFerro Jednostki Rozliczeniowe o wartości 300% ceny Usługi, której dostępność została wyłączona na skutek Awarii Usługi. Wartość przyznanych Klientowi Jednostek Rozliczeniowych obliczona zostanie proporcjonalnie do czasu na jaki Awaria Usługi spowodowała wyłączenie Usługi w łącznym czasie w danym miesiącu kalendarzowym.
4. W przypadku gdy Dostępność Usługi w skali miesiąca kalendarzowego spadnie poniżej:
  1. 99,5% jednakże nie mniej niż 97,5%- Klient otrzyma Jednostki Rozliczeniowe o wartości ceny Usługi, za okres 5 dni;
  2. 97,5% jednakże nie mniej niż 95% - Klient otrzyma Jednostki Rozliczeniowe o wartości ceny Usługi za okres 10 dni;
  3. 95% - Klient otrzyma Jednostki Rozliczeniowe o wartości ceny Usługi za okres 20 dni.
5. Przyznanie Jednostek Rozliczeniowych może zostać dokonane jedynie na rzecz Klienta przestrzegającego postanowień Umowy Świadczenia Usług, w szczególności nie mającego zaległości w zapłacie wynagrodzenia należnego CloudFerro.
6. Maksymalna wartość przyznanych Klientowi na podstawie niniejszego Załącznika Jednostek Rozliczeniowych z tytułu Awarii Usługi lub Przerwy w Dostępie Usług, nie może przekroczyć trzykrotności miesięcznej opłaty za świadczenie tej Usługi w danym roku kalendarzowym.

### III. Zgłoszenie Awarii

1. W przypadku zidentyfikowania przez Klienta nieprawidłowego działania Usługi Klient zawiadomi o tym niezwłocznie CloudFerro przesyłając wiadomość w formie e-mail na adres [awaria@cloudferro.com](mailto:awaria@cloudferro.com) i wskazując objawy ograniczenia lub braku funkcjonalności Usługi.
2. Po zgłoszeniu nieprawidłowego działania Usługi, CloudFerro dokona diagnostyki w celu określenia przyczyny nieprawidłowości oraz ustalenia, oraz czy doszło do Awarii Usługi. CloudFerro niezwłocznie poinformuje Klienta o przyczynie nieprawidłowości i sposobie jej usunięcia.
3. CloudFerro dołoży wszelkich starań w celu usunięcia Awarii Usługi lub przyczyny Przerwy w Dostępności Usług w najszybszym możliwym czasie.

### IV. Postanowienia końcowe.

1. Klientowi nie przysługuje uprawnienie do przyznania Jednostek Rozliczeniowych w okresie Awarii Usługi, która nie spowodowała spadku Dostępności Usługi w danym miesiącu kalendarzowym poniżej wartości gwarantowanej przez CloudFerro określonej w niniejszym Załączniku Poziom Usług lub jeżeli te Awarie lub Brak Dostępności Usług były spowodowane przez lub miały związek z:
  - a. okolicznościami, nad którymi CloudFerro nie ma rzeczywistej kontroli, w szczególności aktami władzy publicznej, wojną, powstaniem, sabotażem, embargiem, pożarem, powodzią, strajkiem lub innymi okolicznościami zaburzającymi pracę CloudFerro, niedostępnością lub opóźnieniem w usługach świadczonych przez osoby trzecie na rzecz Klienta lub CloudFerro, błędami oprogramowania dostarczanego przez osoby trzecie, atakami cybernetycznymi (w tym DDoS);
  - b. usterką lub awarią sprzętu kontrolowanego przez Klienta;
  - c. działaniem lub zaniechaniem Klienta lub osób działających w jego imieniu, lub wykorzystaniem Usług w sposób sprzeczny z Umową;
  - d. usterką systemu pomiarowego po stronie CloudFerro, ale nie związaną z faktyczną Awarią Usługi dla Klienta.

niniejszy Załącznik Poziom Usług został wprowadzony w życie w dniu 25.12.2015