



Załącznik nr 2 do Regulaminu

**Umowa o poziomie usług dla przedsiębiorców**  
(zwana dalej: „SLA”)

SLA jest integralną częścią Regulaminu i określa uprawnienia Użytkownika w odniesieniu do jakości świadczonych Usług Cloud Computing, a także przypadku Utraty Danych. SLA dotyczy wyłącznie Użytkownika i ma zastosowanie wyłącznie w zakresie Usług Cloud Computing realizowanych przez Usługodawcę na podstawie Umowy.

|    |                 |   |
|----|-----------------|---|
| 1. | Awaria          | Usługa nie jest dostępna z winy Usługodawcy – nie jest możliwy do niej dostęp przez więcej niż 15 następujących po sobie minut, z wyłączeniem Prac Serwisowych.   |
| 2. | Utrata Danych   | nieodwracalna utrata całości lub części Danych Użytkownika z winy Usługodawcy, uniemożliwiająca ich odtworzenie bez ponoszenia ponadprzeciętnych kosztów przez Usługodawcę  |
| 3. | Prace serwisowe | Zgłoszony z wyprzedzeniem co najmniej 3 dniowym Użytkownikowi okres w którym będą prowadzone niezbędne prace serwisowe, których łączny czas w okresie rozliczeniowym nie przekroczy 1 godziny. Prace Serwisowe będą prowadzone w godzinach od 00:00 do 5:00 CEST. |

**§ 1**

**Poziom Usług**

1. Usługodawca dochowa należytej staranności w utrzymaniu parametrów Usług na jednolitym poziomie i określonym w SLA poziomie wynoszącym 99%, przy czym ich niedotrzymanie nie stanowi niewykonania lub nieprawidłowego wykonania Umowy.
2. Usługodawca może jednostronnie, w każdym czasie zmodyfikować gwarantowany poziom poszczególnych Usług.
3. Na zasadach określonych przez Usługodawcę w SLA, za każdorazowe niedotrzymanie warunków określonych parametrów Usług, spowodowanych Awarią przyznany zostanie rabat na poczet przyszłego Wynagrodzenia;
  - a. Poniżej 99% - 10%
  - b. Poniżej 95% - 50%
  - c. Poniżej 93% - 100%



4. Strony oświadczają, że gwarantowany poziom SLA 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 obniżenia już uiszczanego wynagrodzenia, do których SLA nie ma zastosowania.

## **§ 2**

### **Awarie**

1. Awarie Usługi mogą być zgłaszane Usługodawcy 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu.
2. Zgłaszania Awarii należy wykonywać zgodnie z §10 Regulaminu.

## **§ 3**

### **Wyłączenia**

1. W przypadku Awarii Usługi Użytkownik nie otrzyma zwrotu części Wynagrodzenia w ramach SLA, a także Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za Utratę Danych, jeżeli Awaria Usługi lub odpowiednio Utrata Danych została spowodowana lub miała związek w szczególności z:
  - a. działaniem lub zaniechaniem Użytkownika, osób działających w jego imieniu, lub wykorzystaniem Usług w sposób sprzeczny z Umową,
  - b. 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 (np.: DDoS),
  - c. błędem / usterką Usługi, która nie jest objęta SLA.