

Załącznik Poziom Usług

I. Definicje

Na potrzeby niniejszego Załącznika Poziom Usług, wprowadza się następujące definicje:

- 1) „**Workload**” oznacza aktywne zasoby obliczeniowe, pamięci masowej, sieciowe lub inne zasoby usługowe Klienta udostępnione w ramach Usługi i wykorzystywane do przetwarzania, przechowywania danych, komunikacji lub innych działań produkcyjnych.
- 2) „**Management API**” oznacza Konto Klienta, portal internetowy, endpointy API, interfejsy orkiestracyjne oraz inne komponenty płaszczyzny sterowania (control plane), umożliwiające Klientowi tworzenie, konfigurowanie, przeglądanie, modyfikowanie lub usuwanie Workloadu.
- 3) „**Dostępność Usług**” na potrzeby niniejszego Załącznika oznacza dostępność Workloadu do jego zamierzonego operacyjnego wykorzystania i nie obejmuje tymczasowych ograniczeń lub przerw dotyczących wyłącznie Management API, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.

II. 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. CloudFerro na warunkach określonych w Regulaminie Ogólnym Usług oraz niniejszym Załączniku Poziom Usług ponosi odpowiedzialność za niezawinione przez CloudFerro niezapewnienie Dostępności Usług, w okresie dłuższym niż 15 następujących po sobie minut ("**Przerwa w Dostępie Usług**"). Odpowiedzialność CloudFerro z tytułu Przerwy w Dostępie Usług nie dotyczy ograniczenia Dostępności Usług wynikającej z wprowadzenia Przerwy Serwisowej.
4. CloudFerro oraz Klient mogą uzgodnić, iż CloudFerro zrekompensuje szkodę Klienta będącą skutkiem Przerwy w Dostępie Usług poprzez przyznanie Klientowi określonej sumy Jednostek Rozliczeniowych adekwatnej do poniesionej przez Klienta szkody. Działanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim stanowi jednostronnie przyznaną Klientowi przez

- CloudFerro rekompensatę. Rekompensata ta nie stanowi tzw. rabatu potransakcyjnego (obniżenia już uiszczonego wynagrodzenia).
5. Na potrzeby niniejszego Załącznika wprowadza się rozróżnienie pomiędzy następującymi komponentami Usługi:
 - 1) „Management Plane” / „Management API” / „Customer Account API” - obejmujące w szczególności konto Klienta, portal, endpointy API oraz interfejsy służące do zarządzania zasobami;
 - 2) „Data Plane” / „Service Runtime” / „Workload” - obejmujące działające zasoby obliczeniowe, pamięci masowej, sieciowe oraz inne aktywne komponenty wykorzystywane przez Klienta do przetwarzania produkcyjnego.
 6. Krótkotrwała niedostępność komponentów należących do Management Plane nie jest równoznaczna z brakiem Dostępności Usług, o ile Workload pozostaje dostępny i możliwy do wykorzystania zgodnie z jego przeznaczeniem. W szczególności niedostępność Management Plane (w tym Management API lub Customer Account API) trwająca krócej niż 1 minuta:
 - 1) nie stanowi naruszenia poziomu dostępności Usługi (SLA),
 - 2) nie stanowi zdarzenia uprawniającego Klienta do rekompensaty,
 - 3) nie jest uwzględniana przy obliczaniu Dostępności Usług,
 - 4) nie powoduje przyznania Jednostek Rozliczeniowych ani jakiegokolwiek obniżenia opłat, limitów rozliczeniowych lub ETC (Estimated Total Consumption / odpowiedni limit rozliczeniowy).
 7. W przypadku niezapewnienia przez CloudFerro Dostępności Usług w zakresie Data Plane (Workload) przez okres dłuższy niż 1 minuta („**Awaria Usługi**”), CloudFerro przyzna Klientowi rekompensatę na zasadach określonych w niniejszym Załączniku, w postaci Jednostek Rozliczeniowych.
 8. W przypadku Awarii Usługi, o której mowa powyżej, nie mają zastosowania zasady odpowiedzialności dotyczące Przerwy w Dostępności Usług, chyba że Strony wyraźnie postanowią inaczej.
 9. 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.

III. Gwarantowany poziom Usług

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

MK – ZP - AU

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

2. CloudFerro zapewni Klientom Dostępność Usługi nie niższą niż 99,9% w skali miesiąca kalendarzowego.
3. Z zastrzeżeniem punktu V poniżej, 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) 99,9% 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 będzie 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 Dostępności Usług, nie może przekroczyć trzykrotności miesięcznej opłaty za świadczenie tej Usługi w danym roku kalendarzowym.

IV. 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 SLA@cloudferro.com i wskazując ograniczenia lub brak funkcjonalności danej Usługi.
2. Po zgłoszeniu nieprawidłowego działania Usługi, CloudFerro dokona diagnostyki w celu określenia przyczyny nieprawidłowości oraz ustalenia, oraz czy doszło do Awarii Usługi lub

Przerwy w Dostępnie 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 Dostępnie Usług w najszybszym możliwym czasie.

V. Wyłączenia.

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 Usługi lub Przerwa w Dostępnie Usług były spowodowane przez lub miały związek z:
 - 1) 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);
 - 2) usterką lub awarią sprzętu kontrolowanego przez Klienta;
 - 3) działaniem lub zaniechaniem Klienta lub osób działających w jego imieniu, lub wykorzystaniem Usług w sposób sprzeczny z Umową;
 - 4) usterką systemu pomiarowego po stronie CloudFerro, ale niezwiązaną z faktyczną Awarią Usługi dla Klienta.
2. Odpowiedzi wskazujące na wyczerpanie limitów (quota), ograniczenia współbieżności, ograniczanie liczby żądań (request throttling), egzekwowanie zasad uczciwego korzystania (fair-use) lub inne mechanizmy kontroli pojemności, w tym w szczególności kod statusu HTTP 429 („Too Many Requests” / „Limit Exceeded”), nie stanowią Przerwy w Dostępnie Usługi, Awarii Usługi ani naruszenia gwarancji Dostępności Usługi, w zakresie, w jakim odpowiedzi te wynikają z przekroczenia przez Klienta obowiązujących limitów technicznych, umownych lub zasad uczciwego korzystania (fair-use).
3. Dodatkowo, za Awarię Usługi, Przerwę w Dostępnie Usług ani naruszenie poziomu SLA nie uznaje się:
 - 1) pojedynczego, przejściowego błędu transmisji lub komunikacji;
 - 2) sytuacji, w której dana operacja zakończyła się powodzeniem po automatycznej lub ręcznej retransmisji;
 - 3) krótkotrwałych błędów transportowych, sieciowych lub protokołowych, które nie powodują trwałej niedostępności Workloadu ani nie uniemożliwiają jego operacyjnego wykorzystania zgodnie z przeznaczeniem;
 - 4) incydentów o charakterze chwilowym, które nie mają mierzalnego wpływu na Dostępność Usługi w rozumieniu niniejszego Załącznika.



Niniejszy Załącznik Poziom Usług został wprowadzony w życie w dniu 25.12.2015 r. Ostatnia aktualizacja niniejszego Załącznika Poziom Usług miała miejsce w dniu 18 maja 2026 r.