

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 Dostępnie Usług**"). Odpowiedzialność CloudFerro z tytułu Przerwy w Dostępnie 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 Dostępnie Usług poprzez przyznanie Klientowi określonej sumy Jednostek Rozliczeniowych adekwatnej do poniesionej przez Klienta szkody. Działanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim stanowi jednostronnie przyznawaną 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 Dostępie 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 Dostępie 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.