



## SERVICE LEVEL AGREEMENT

Service Level Agreement (w skrócie SLA) określa parametry związane ze świadczonymi w ramach WebDisk Cloud Computing usługami IaaS oraz SaaS. Celem SLA jest także określenie zasad interakcji pomiędzy firmą Mazura sp. z o.o. (właściciela marki WebDisk) a Klientem. Omawiane SLA ma osobne zastosowanie dla każdego Klienta i dla każdej zawartej Umowy.

### ROZDZIAŁ I. DEFINICJE

- 1. Usługodawca** - dostawca usług świadczonych Klientowi w oparciu o Regulamin świadczenia usług IaaS WebDisk Cloud Computing przez Mazura sp. z o.o., którego dane zostały określone w punkcie 1 Regulaminu,
- 2. Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Usługodawcą na świadczenie usługi IaaS lub SaaS zgodnej z ww. regulaminem,
- 3. Umowa** - umowa o świadczenie usług IaaS i SaaS, której składnikami są Regulamin, Dokument SLA oraz Oferta,
- 4. Regulamin** - "Regulamin świadczenia usług WebDisk Cloud Computing" udostępniany na stronach internetowych Usługodawcy,
- 5. SLA** - dokument "Standardów i gwarancji jakości usług" (ang. SLA- Service Level Agreement),
- 6. Usługi** - pakiet usług IaaS lub SaaS określonych w Ofercie Usługodawcy, który został zakupiony przez Klienta,
- 7. Awaria** - nieplanowana przerwa w dostępności usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Klienta na podstawie zawartej umowy, której przyczyną są nieprawidłowości występujące w działaniu infrastruktury sieciowej i sprzętowej należącej do Usługodawcy, w szczególności:
  - a) Awaria IaaS - niedostępność całościowa lub częściowa komponentów wirtualnych (serwery lub sieci) Klienta,
  - b) Awaria SaaS - brak możliwości korzystania z usług konfigurowanych przez Usługodawcę na rzecz Klienta,
- 8. Usterka** - brak częściowej funkcjonalności usługi, której przyczyną są nieprawidłowości występujące w działaniu infrastruktury sieciowej i sprzętowej należącej do Usługodawcy,
- 9. Zgłoszenie** - problem z prawidłowym funkcjonowaniem usługi, zgłoszony Usługodawcy przez Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innego systemu,
- 10. Dostępność usług** - czas dostępności usług dla zdalnego dostępu Klienta liczony w określonych przez Usługodawcę odstępach czasu. Dostępność usług pomniejsza czas trwania awarii,
- 11. Przerwa techniczna** - brak dostępności usług związany z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez Usługodawcę z co najmniej dwunastogodzinnym wyprzedzeniem. Przerwa techniczna nie powoduje zmniejszenia czasu dostępności usługi.



## **ROZDZIAŁ II. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA SLA**

1. Mazura sp. z o.o. zobowiązuje się do dołożenia wszelkich możliwych starań, aby zagwarantować maksymalną rozporządzalność usług IaaS i SaaS, stworzonych i przydzielonych Klientowi, oraz, jednocześnie, przestrzegać następujących parametrów dostępności usług:

**1.1** zasoby fizyczne i wirtualne:

**1.1.1** Uptime 100% w skali roku dla zasilania elektrycznego i/lub klimatyzacji otoczenia

**1.1.2.** Uptime 99,95% w skali roku dla dostępu, za pomocą sieci Internet, do usług IaaS i SaaS stworzonych i przydzielonych Klientowi

**1.2** wykonywanie zamówionych przez Klienta kopii zapasowych wskazanych zasobów Klienta i ich dostępność w zakresie przewidzianym w umowie o backup.

## **ROZDZIAŁ III. OGRANICZENIA ZASTOSOWANIA UMOWY SLA**

1. Poniżej zostały przedstawione warunki, przy spełnieniu których, mimo ewentualnego nieprawidłowego funkcjonowania usług IaaS i SaaS, na mocy SLA nie jest przewidziane dla Klienta jakiegokolwiek odszkodowanie:

**1.1.** przyczyny Siły Wyższej, to jest zdarzenia, obiektywnie uniemożliwiającego pracownikom Mazura sp. z o.o. podjęcie interwencji związanych z działaniem infrastruktury Usługodawcy i Klienta (jedynie jako przykład i nie wyczerpująco):

wypadki drogowe, wojny i akty terrorystyczne, katastrofy naturalne (takie jak powódzie, burze, huragany itp.), strajki i manifestacje blokujące drogi komunikacyjne

**1.2.** niedostępność lub zablokowanie usług IaaS i SaaS, stworzonej i przydzielonej klientowi, spowodowane przez:

**1.2.1** niewłaściwe użytkowanie, nieprawidłową konfigurację lub polecenie wyłączenia, świadomie lub nieświadomie wykonane przez klienta

**1.2.2** usterki i nieprawidłowe funkcjonowanie oprogramowania aplikacyjnego zarządzającego, dostarczonego przez osoby trzecie

**1.2.3** brak podłączenia usługi IaaS do sieci publicznej z woli Klienta lub nieprawidłowe korzystanie z usług

## **ROZDZIAŁ IV. ZGŁOSZENIE ORAZ CZAS USUNIĘCIA USTERKI LUB AWARII**

1. Zgłoszenie Awarii lub Usterki przez Klienta powinno być przekazane pocztą elektroniczną i zawierać co najmniej:

**1.1** rodzaj usługi, której dotyczy zgłoszenie,

**1.2** nazwę konta, którego dotyczy zgłoszenie,

**1.3.** opis występujących nieprawidłowości,

**1.4** imię i nazwisko oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej.

2. Czas przywrócenia dostępności usług w przypadku Awarii oraz czas usunięcia Usterki jest liczony od: potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez dyżurnego administratora lub pracownika Biura Obsługi Klienta o zaistnieniu Awarii lub Usterki do czasu jej całkowitego usunięcia.



3. Czas reakcji na zgłoszenie jest liczony od otrzymania potwierdzenia zarejestrowania zgłoszenia w systemie obsługi zgłoszeń Usługodawcy do czasu otrzymania pierwszej odpowiedzi z Biura Obsługi Klienta lub od dyżurnego administratora.

## **ROZDZIAŁ V. PRZYWRACANIE DANYCH Z KOPII ZAPASOWEJ**

1. Klient zamawia przywrócenie danych z kopii zapasowej za pomocą poczty elektronicznej: wysyłając zamówienie z adresu kontaktowego na adres [office@webdisk.io](mailto:office@webdisk.io)
2. Klient w treści zamówienia przywrócenia danych z kopii zapasowej wskazuje:
  - 2.1 nazwę zasobu, którego kopia ma zostać przywrócona (konta FTP lub bazy danych),
  - 2.2. sposób przywrócenia - nadpisanie danych lub udostępnienie w odrębnym katalogu.
3. Jednokrotne przywrócenie danych z kopii zapasowej jest rozumiane jako przywrócenie danych dla jednego zasobu.
4. Usługodawca gwarantuje dostępność kopii zapasowych zamówionych i opłaconych przez Klienta
5. Przywrócenie danych z kopii zapasowej jest nieodpłatne 3-krotnie w czasie trwania opłaconego abonamentu. Za czwarte i każde kolejne zamówienie przywrócenia danych z kopii zapasowej jest doliczana opłata. Wysokość opłaty jest ustalana indywidualnie.

## **ROZDZIAŁ VI. MONITOROWANIE USŁUG**

Usługodawca w sposób ciągły monitoruje pracę serwerów oraz ruch sieciowy, jak również prowadzi statystyki obciążeń maszyn. Pozwala to wyeliminować w znacznym stopniu ryzyko związane z wystąpieniem awarii i niedostępnością usług.

## **ROZDZIAŁ VII. PRZERWY TECHNICZNE**

1. Usługodawca poinformuje Klienta o terminach planowanych Przerw technicznych w świadczeniu Usług IaaS lub SaaS z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem.
2. W ramach Dokumentu SLA Usługodawca gwarantuje, że wszystkie przerwy techniczne będą miały miejsce w godzinach nocnych: pomiędzy godziną 23 a godziną 6 rano i nie będą jednorazowo dłuższe niż 6 godzin.



3. W sytuacjach podwyższonego ryzyka wystąpienia awarii, które wymagają natychmiastowej interwencji lub interwencji w czasie krótszym niż 12h, Usługodawca może zarządzić przerwę techniczną z pominięciem warunków wskazanych w punktach 7a i 7b, o czym poinformuje Usługobiorcę w możliwie najkrótszym czasie od podjęcia decyzji o konieczności zorganizowania przerwy technicznej.

## **ROZDZIAŁ VIII. REKOMPENSATY**

1. W przypadku niedotrzymania przez Usługodawcę parametrów usług IaaS i SaaS opisanych w rozdziale II niniejszej SLA, Klientowi przysługuje rekompensata w postaci przedłużenia okresu abonamentowego usługi o 1 miesiąc po 24h niedostępności, za każde następane rozpoczęte 12h przerwy.

2. Rekompensata będzie uwzględniona w trwającym okresie abonamentowym usługi. Klient uzyska rekompensatę po pozytywnym zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

## **ROZDZIAŁ IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Czynności nie należące do typowej pomocy technicznej (np. instalowanie oprogramowania Klienta lub jego naprawa, wprowadzanie zmian na stronie internetowej Usługobiorcy, niestandardowa konfiguracja Usług, etc.) i utrzymania serwera, mogą być wykonywane przez Usługodawcę za dodatkową opłatą.

2. Usługodawca ma prawo do odmowy wykonania czynności, o których mowa w zdaniu poprzednim, bez podawania przyczyn. Postanowienie zdania poprzedniego nie mają zastosowania w stosunku do Usługobiorcy będącego Konsumentem.

3. W zakresie nieuregulowanym niniejszym SLA, zastosowanie znajdą przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002, Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.), odpowiednie przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 roku (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, z późn. zm.), jak również odpowiednie przepisy innych ustaw.