

# REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG

Z DNIA 01 WRZEŚNIA 2019 R.

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: *Regulamin*) zawiera ogólne warunki płatnego korzystania z usług przez klienta nabywającego usługę (dalej: *Usługa*).
1. Usługa jest świadczona przez sysclay sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Czereśniowej 130, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000733803, NIP: 5223127177 (dalej: *Usługodawca*).
2. Przedsiębiorca korzystający z Usługi (dalej: *Użytkownik*) wyraża zgodę na treść Regulaminu i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
3. Parametry techniczne Usługi określone są w dokumencie *Parametry Techniczne i SLA*, oddzielnym dla każdego z rodzaju świadczonych usług (dalej: *SLA*). Zmiana SLA nie stanowi zmiany Regulaminu.
4. Za niezachowanie przez Usługodawcę gwarantowanej jakości Usługi, Użytkownikowi przysługują kary umowne, określone w SLA.
5. Użytkownik jest świadomy faktu, iż nie posiada fizycznego dostępu do lokalizacji w których świadczone są usługi, chyba, że regulamin szczegółowy dla danej usługi stanowi inaczej. Usługi są świadczone za pośrednictwem sieci teleinformatycznych, w szczególności za pośrednictwem sieci Internet, przy czym obowiązek uzyskania dostępu do wybranych sieci oraz ich koszty leżą po stronie Użytkownika.

## § 2. Zawarcie i rozwiązanie umowy

1. Warunkiem korzystania z Usługi jest:
  - a) podpisanie umowy na świadczenie usług  
lub
  - b) rejestracja polegająca na podaniu prawdziwych danych Użytkownika, w szczególności nazwy firmy, danych adresowych, numeru NIP oraz skonfigurowanie Usługi zgodnie z procedurą zakupu usługi określoną w internetowych formularzach rejestracyjnych.
2. W przypadku zmiany danych rejestrowych lub kontaktowych, Użytkownik zobowiązany jest do ich niezwłocznej aktualizacji. Usługodawca dokona ich wpisu w ciągu 3-ech dni roboczych od otrzymania zgłoszenia. Wszelka korespondencja wysłana do Użytkownika w oparciu niezaktualizowane dane, w tym adres poczty elektronicznej, zostanie uznana za doręczoną prawidłowo.
3. Usługodawca może zażądać od Użytkownika dokumentów potwierdzających dane podane przez niego przy rejestracji lub dane później zaktualizowane. Użytkownik ma obowiązek przestać dokumenty wskazane przez Usługodawcę w terminie oraz w formie określonych w skierowanym do niego żądaniu. W przypadku braku potwierdzenia danych, Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczonych usług.

## § 3. Uruchomienie i zakończenie usług

1. Usługi mogą być uruchamiane na zlecenie Użytkownika w oparciu o:
  - a) pisemny aneks do niniejszej Umowy, podpisanego przez obie Strony pod rygorem nieważności
  - b) zamówienie złożone przez Użytkownika przekazane w formie pisemnej, w tym elektronicznej; zamówienie uznaje się za przyjęte przez Usługodawcę po zwrotnym potwierdzeniu również w formie pisemnej
  - c) zamówienie online złożone przez Użytkownika poprzez Panel Klienta
2. Zlecenie uruchomienia usługi powinno zawierać informację o okresie na jaki mają zostać uruchomione usługi, zgodne z dostępną w momencie zlecenia ofertą Usługodawcy.
3. Usługodawca potwierdzając przyjęcie zlecenia przekaże kompletne informacje o warunkach świadczenia usługi, w tym o warunkach finansowych oraz terminie wypowiedzenia.
4. Warunkiem uruchomienia usług jest opłacenie przez Użytkownika opłat określonych w cenniku, w szczególności dotyczy to usług objętych opłatą za uruchomienie (*setup fee*), czy rozliczanych z góry (*pre-paid*).
5. Po okresie trwania usługi przechodzi ona w usługę na czas nieokreślony, z 1-miesięcznym terminem wypowiedzenia. Wyłączenie usługi realizowane jest w oparciu o pisemne zlecenie Użytkownika.

#### **§ 4. Płatności**

1. Usługodawca za świadczenie usług wystawi faktury zgodnie z okresami rozliczeniowymi dla poszczególnych usług.
2. Użytkownik zobowiązany jest do uiszczania należności przy użyciu wybranego systemu płatności internetowych udostępnionego przez Usługodawcę lub przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze. Usługodawca wystawi i udostępni Użytkownikowi fakturę VAT za zakupioną Usługę w terminie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Za datę płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na rachunek Usługodawcy.
1. Usługodawca ma prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczenia usług do czasu uiszczenia przez Użytkownika zaległych opłat należnych Usługodawcy z tytułu świadczenia usługi.

#### **§ 5. Odpowiedzialność**

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za Zawartość, przez którą należy rozumieć wszelkie treści, informacje, pliki lub aplikacje zamieszczane przez Użytkownika w systemach teleinformatycznych udostępnianych mu w ramach Usługi (dalej: *Zawartość*) oraz sposób wykorzystania udostępnionych systemów, oraz za prawdziwość oświadczeń złożonych zgodnie z §5 ust. .3 poniżej.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za zgodność działania zgodnie z Regulaminem osób trzecich, a w szczególności Klientów Użytkownika. Użytkownik się dołoży należytej staranności, zarówno poprzez przekazanie stosownych informacji osobom, którym udostępniana jest usługa, czy też wprowadzenie możliwych zabezpieczeń, w celu zapewnienia korzystania usługi zgodnie z Regulaminem.
3. Użytkownik oświadcza, że zamieszczona przez niego na infrastrukturze Zawartość:
  - a) nie narusza praw osób trzecich, w tym praw autorskich, praw do znaków towarowych, tajemnicy handlowej, ani też dóbr osobistych;
  - b) nie narusza obowiązującego prawa i powszechnie przyjętych norm obyczajowych;
  - c) nie będzie obraźliwa oraz nie będzie zawierała gróźb skierowanych pod adresem osób trzecich;
  - d) nie zawiera wirusów lub innych programów komputerowych, których celem jest powodowanie szkód, przechwytywanie danych, łamanie zabezpieczeń lub powodowanie destabilizacji systemów komputerowych lub sieci;
  - e) nie będzie zawierała jakichkolwiek narzędzi ułatwiających lub umożliwiających wymianę plików (peer to peer);
  - f) nie będzie wykorzystywana do wysłania spamu;
  - g) nie będzie zawierała aplikacji służących do atakowania lub włamywania się na inne serwery przy pomocy takich technik jak: skanowanie portów, sniffing, spoofing, DDoS;
  - h) nie będzie zawierała bezpośrednich lub pośrednich odsyłaczy, ani jakichkolwiek przekierowań do Zawartości:
    - która jest zgodnie z Regulaminem niedozwolona;
    - w stosunku do których Użytkownik nie ma prawa umieszczać odsyłaczy ani przekierowań.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do usuwania lub blokowania Zawartości naruszającej Regulamin, przy użyciu wszelkich niezbędnych środków technicznych, nie wykluczając zawieszenia świadczonych Usług.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do stosowania narzędzi, które będą zabezpieczały przed naruszaniem postanowień Regulaminu.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w komputerowym oprogramowaniu zainstalowanym przy wykorzystaniu systemów, z których korzysta Użytkownik (w tym firewall - blokady, niewłaściwa konfiguracja, programy antywirusowe i inne), a które uniemożliwiają lub utrudniają Użytkownikowi korzystanie z Usługi;
  - b) szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem przez Użytkownika z Usługi lub korzystaniem niezgodnym z postanowieniami Regulaminu;
  - c) wszelkie problemy w funkcjonowaniu Usługi, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, których Usługodawca przy zachowaniu należytej staranności nie było w stanie przewidzieć lub którym nie mogło zapobiec, w szczególności w przypadku problemów w funkcjonowaniu Usługi związanych z jakością usług świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, utratą haseł przydzielonych Użytkownikowi oraz zdarzeń losowych o charakterze siły wyższej;
  - d) zawartość zamieszczaną przez Użytkowników lub osoby trzecie w systemach teleinformatycznych udostępnionych w ramach Usługi;
  - e) utratę danych spowodowaną awarią sprzętu, systemu lub też innymi okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy – na potrzeby niniejszego punktu przyjmuje się, że Usługi dostarczane przez Usługodawcę nie są objęte kopiami zapasowymi, o ile szczegółowa specyfikacja nie stanowi inaczej;
  - f) zmiany dokonane przez Użytkownika w Panelu Klienta oraz konsekwencje takich zmian;
  - g) szkody powstałe w przypadku udostępnienia przez Użytkownika Usługi osobom trzecim, w szczególności przekazanie dostępu do Panelu Klienta, haseł dostępu do infrastruktury lub Panelu Klienta;

7. Kary umowne przysługujące Użytkownikowi od Usługodawcy z tytułu awarii w świadczeniu usługi określone zostały w dokumencie *Parametry Techniczne i SLA* i będą potrącane z opłat za Usługę należnych od Użytkownika za następny okres rozliczeniowy, a w przypadku rozwiązania umowy – zostaną uiszczone na podstawie noty księgowej.
8. Kary umowne określone w dokumentach *Parametry techniczne i SLA* stanowią całkowity zakres odpowiedzialności Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia usługi. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu utraconych korzyści i szkód pośrednich jest umownie wyłączona. Użytkownikowi nie przysługuje prawo odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary.
9. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi z powodu siły wyższej.

#### **§ 6. Zobowiązania Użytkownika**

1. Użytkownik zobowiązuje się informować Usługodawcę w ciągu 24 godzin o ewentualnej utracie haseł przydzielonych mu w celu korzystania z Usługi.
2. W razie wystąpienia przez osobę trzecią przeciwko Usługodawcy z jakimikolwiek roszczeniami związanymi z eksploatacją serwera przez Użytkownika, Użytkownik podejmie wszelkie kroki niezbędne do ochrony Usługodawcy przed tymi roszczeniami. W szczególności Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie udzielić wyjaśnień osobie występującej z roszczeniami, zapewnić Usługodawcy pomoc prawną, wstąpić do prowadzonego postępowania obok lub w miejsce Usługodawcy oraz zwolnić Usługodawcę z wszelkich roszczeń, a także zwrócić Usługodawcy poniesione koszty obsługi prawnej oraz inne związane z prowadzeniem sporu wydatki.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przeniesienia na Użytkownika kosztów poniesionych przez siebie w skutek korzystania przez Użytkownika z Usługi w sposób sprzeczny z Regulaminem lub w skutek przekraczania maksymalnych parametrów określonych w *Parametrach technicznych i SLA*.

#### **§ 7. Zobowiązania Usługodawcy**

1. Usługodawca zobowiązuje się udostępnić Użytkownikowi narzędzia i dokumentację Usługi za pośrednictwem stron internetowych dedykowanych Usłudze, w szczególności:
  - a) dokumentację;
  - b) narzędzia i interfejsy umożliwiające zarządzanie świadczonymi usługami;
  - c) dane kontaktowe do działu technicznego dane kontaktowe dotyczące dodatkowo płatnych usług i interwencji;
  - d) informacje o stopniu wykorzystania usług limitowanych.

#### **§ 8. Reklamacje**

1. Użytkownik może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania z winy Usługodawcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Usługodawcy albo na adres mailowy udostępniony na stronie internetowej Usługodawcy, albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie lub telefonicznie lub przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych przez Usługodawcę, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 30 dni od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadomi Użytkownika. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Usługodawcę informacji zawierającej reklamację.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedziby Użytkownika (reklamującego);
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony reklamującemu numer umowy, której dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny abonenta albo adres miejsca zakończenia sieci;
  - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - g) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Użytkownika, pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Usługodawca potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przed upływem tego terminu udzieli odpowiedzi na reklamację. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje datę jej złożenia oraz nazwę, adres oraz właściwy numer telefonu jednostki Usługodawcy.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie lub pisemnie do Usługodawcy nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Usługodawcę przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, Usługodawca, o ile uzna, że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie

spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

7. Usługodawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie do Użytkownika przez Usługodawcę odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Jeżeli wysłana przez Usługodawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi, Usługodawca, na żądanie Użytkownika, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Użytkownik, w porozumieniu z Usługodawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Usługodawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej została pierwotnie wysłana odpowiedź na reklamację. Usługodawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.

#### **§ 9. Postanowienia końcowe**

1. Aktualne wersje Regulaminów oraz SLA są udostępniane przez Usługodawcę w jego serwisie internetowym. O aktualizacji Regulaminów oraz SLA Usługodawca poinformuje z 1-miesięcznym wyprzedzeniem. Po upływie tego okresu wiążą Użytkownika. Usługodawca zastrzega sobie możliwość skrócenia terminu wystania informacji o zmianie Regulaminów, jeśli wprowadzanie zmiany wynika z konieczności dostosowania Regulaminów do przepisów prawa.
2. W przypadku zmiany Regulaminu z przyczyn innych niż wynikające z obowiązków nałożonych przepisami prawa, Użytkownik ma prawo nie zaakceptować dokonanych zmian o ile stanowią one dla Użytkownika pogorszenie warunków współpracy, o czym ma obowiązek poinformować Usługodawcę na piśmie. W takim przypadku usługi ulegają wyłączeniu wraz z końcem następnego okresu rozliczeniowego, po którym Usługodawca uzyskał od Użytkownika informację o braku akceptacji zmian Regulaminu, chyba że w tym okresie Usługodawca zgodzi się na kontynuowanie Umowy na dotychczasowych warunkach, poprzez złożenie oświadczenia w tym zakresie.
3. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy. Jurysdykcję posiadają polskie sądy powszechne.
4. Użytkownik nie może przenosić na osoby trzecie praw i obowiązków wynikających z umowy bez zgody Usługodawcy.
5. Usługodawcy przysługuje prawo do podawania nazwy Użytkownika w materiałach reklamowych, marketingowych oraz listach referencyjnych Usługodawcy.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa.

# PARAMETRY TECHNICZNE I SLA

## DLA USŁUGI CLOUD

### § 1. Definicje

W dokumentacji dotyczącej usługi Cloud stosowane są następujące definicje:

- *Cloud Compute* – usługa dzierżawy dla Użytkownika mocy obliczeniowej, tj. CPU oraz RAM, wraz oprogramowaniem umożliwiającym tworzenie i zarządzanie maszynami wirtualnymi Użytkownika.
- *Cloud Storage* – usługa polegająca na udostępnieniu poprzez sieć IP w sieci Usługodawcy przestrzeni dyskowej.
- *Internet* – gwarantowana usługa przesyłania ruchu IP w sieci Usługodawcy, obejmująca pełen tranzyt ruchu internetowego, wykorzystująca routing statyczny, z miesięcznym limitem transferu danych lub rozliczana za transfer danych.
- *Miesięczny limit transferu danych* – wartość miesięcznego transferu danych określona w *Terabajtach (TB)*. Jeśli ustalony limit TB objęty opłatą abonamentową zostanie przekroczony oraz Użytkownik wykorzysta wszystkie dodatkowe pakiety transferu, którymi dysponuje, przepustowość łącza zostanie ograniczona do 10 Mbps. Pełna przepustowość łącza zostanie przywrócona z początkiem kolejnego okresu rozliczeniowego lub gdy Użytkownik wykupi dodatkowy pakiet transferu. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się z dniem miesiąca w którym usługa została uruchomiona.
- *Dodatkowy pakiet transferu* – Użytkownik, chcąc korzystać z pełnej prędkości łącza po przekroczeniu miesięcznego limitu transferu może wykupić dodatkowe pakiety transferu. W każdym miesiącu rozliczeniowym najpierw wykorzystywany jest miesięczny limit transferu a potem dodatkowe pakiety transferu zakupione przez Użytkownika. Pakiety muszą zostać wykorzystane w ciągu 3 miesięcy od daty zakupu. Pakiety są wykorzystywane w kolejności w jakiej zostały zakupione.
- *Sieć* – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest Usługodawca i w której świadczone są m.in. opisane poniżej usługi.
- *Centrum Danych* – główne centrum kolokacyjne Sieci.
- *Serwer dedykowany* – specjalizowany komputer umieszczony w kolokacji Usługodawcy, przeznaczony do wyłącznego użytku Klienta.
- *Panel Klienta* – oprogramowanie umożliwiające autoryzowanym klientom zarządzanie, konfigurowanie i monitorowanie swoich usług.

### § 2. Parametry techniczne

1. Usługodawca udostępni Użytkownikowi usługę Cloud. Parametry techniczne wybierane są przez użytkownika w trakcie procedury rejestracyjnej bądź określone w Umowie o Świadczenie Usługi.
2. Domyślnie, łącze Internet jest ograniczona Miesięcznym Limitem Transferu danych, który może zostać podwyższony poprzez wykupienie Dodatkowych Pakietów Transferu.
3. Usługodawca udostępni Użytkownikowi w ramach Usługi Panel Klienta, który umożliwi monitorowanie i zarządzanie usługami.

### § 3. Standardy jakości

W celu zapewnienia najwyższej jakości usług, Usługodawca utrzymuje i rozwija zasoby Sieci, zgodnie z rygorystycznymi standardami parametrów dostępności, przepustowości oraz jak najmniejszego dopuszczalnego poziomu opóźnień i strat.

Standardy te wyznaczone są następującymi parametrami:

LP.	PARAMETR	OPIS
1.	Straty pakietów IP w szkieletcie Sieci	0% (Zero-Packet-Loss)
2.	Straty pakietów IP w warstwie dostępowej (dopuszczalne niewielkie odstępstwa w zależności od zastosowanej technologii i przepustowości)	0% - 0,05%
6.	Czas naprawy łączy (prace fizyczne, w tym naprawa światłowodu, linii zasilania)	24 h
7.	Czas naprawy fizycznych uszkodzeń urządzeń aktywnych w Centrum Danych	4 h
8.	Czas naprawy fizycznych uszkodzeń urządzeń w szkieletcie Sieci	4 h

#### § 4. Zobowiązania umowne

Parametry SLA i kary umowne są zdefiniowane i rozliczane dla każdej usługi osobno.

##### 1. Parametry SLA dla usługi Cloud:

LP.	PARAMETR	OPIS
Infrastruktura techniczna Centrum Danych		
1.	Dostęp do sieci Internet	99,98% w trybie rocznym
2.	Zasilanie urządzeń	99,999% w trybie rocznym
3.	Utrzymanie temperatury pomieszczeń, zapewniającej właściwą pracę urządzeń	99,98% w trybie rocznym
4.	Czas reakcji	5 min

##### Infrastruktura usługi Cloud

1.	Dostępność zasobów redundantnych Cloud Compute	99.5%
2.	Dopuszczalny czas trwania przerwy w działaniu usługi Cloud Compute	15 min.
7.	Dostępność zasobów redundantnych Cloud Object Storage M1K, F10K	99.5%
8.	Dostępność zasobów redundantnych Cloud Object Storage B100	99.0%

##### 2. Parametry SLA dla usługi Serwery dedykowane:

LP.	PARAMETR	OPIS
Infrastruktura techniczna Centrum Danych		
1.	Dostęp do sieci Internet	99,98% w trybie rocznym
2.	Zasilanie urządzeń	99,999% w trybie rocznym
3.	Utrzymanie temperatury pomieszczeń, zapewniającej właściwą pracę urządzeń	99,98% w trybie rocznym
4.	Czas reakcji	5 min

##### Infrastruktura usługi Serwery dedykowane

1.	Dostępność serwera dedykowanego	99,9%
2.	Czas usunięcia awarii serwera dedykowanego ( w tym wymiany podzespołów )	24h

#### § 5. Postanowienia końcowe

1. Użytkownik może żądać od Usługodawcy kar z tytułu niedotrzymania SLA jedynie w przypadku, gdy niedotrzymanie SLA wynika z awarii spowodowanej okolicznościami za które odpowiada Usługodawca („kwalifikowana awaria”). Dla usunięcia wątpliwości, za kwalifikowaną awarię uznaje się również usterkę wynikającą z awarii sprzętu obsługiwanego przez Usługodawcę.
2. Każda godzina kwalifikowanej awarii przekraczająca SLA dla danej Usługi powoduje obniżenie należnej opłaty (za daną Usługę) o 1% miesięcznych opłat abonamentowych. Łączna wartość kar umownych nie może przekroczyć 50 % wartości opłat abonamentowych w danym okresie rozliczeniowym (dla danej Usługi).
3. Czas usunięcia awarii serwera dedykowanego ( w tym wymiany podzespołów ) rozumiany jest jako czas który minął od chwili otrzymania przez Usługodawcę wiadomości elektronicznej skierowanej na adres [support@sysclay.com](mailto:support@sysclay.com), do chwili wysłania wiadomości elektronicznej potwierdzającej usunięcia awarii.
4. Prace serwisowe na platformie będą realizowane w godzinach 23:00 – 6:00. O przerwach konserwacyjnych Użytkownik będzie informowany z minimum 7 dniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną. Zawieszenie świadczenia Usługi na potrzeby wskazanych prac serwisowych nie będzie stanowiło kwalifikowanej awarii.