

KARTA USŁUGI

Fiberax Backup as a Service

Usługa BaaS oferuje możliwość ochrony danych elektronicznych, a także archiwizację i wyszukiwanie informacji. BaaS umożliwia odtworzenie zabezpieczonych danych systemów w przypadku ich utraty w wyniku usunięcia, uszkodzenia lub katastrofy centrum danych Użytkownika. Usługa pozwala również na uzyskanie mobilności danych poprzez funkcjonalność migracji pomiędzy lokalizacjami on-premise i chmurami obliczeniowymi wpisując się w strategię multi-cloud Użytkownika

1. DEFINICJE

- 1.1. Ilekroć w dalszej części Załącznika użyto niżej wymienionych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu, chyba, że z kontekstu ich użycia wyraźnie wynika co innego:

BaaS / Usługa Usługa Fiberax Backup as a Service, usługa świadczona przez Dostawcę, zgodnie z opisem zawartym w pkt. 3 Karty Usługi.

Karta Usługi niniejszy Załącznik, obejmujący Kartę Usługi dla BaaS

Regulamin Regulamin świadczenia usług Fiberax sp. z o.o. lub Regulamin świadczenia usług Fiberax sp. z o.o. na rzecz konsumentów

- 1.2. Wszystkie pojęcia rozpoczęte wielką literą w niniejszym Załączniku a niezdefiniowane powyżej, otrzymują znaczenie nadane im w Regulaminie.

2. PRZEDMIOT

- 2.1. Niniejsza Karta Usługi reguluje prawa i obowiązki Strony wynikające z korzystania przez Użytkownika z BaaS.
- 2.2. Usługa BaaS jest realizowana w modelu self-service – Użytkownik samodzielnie konfiguruje i zarządza polityką backupu. Na odrębnych zasadach Dostawca może świadczyć również usługę BaaS w modelu zarządzanym (managed), obejmującym m.in. tworzenie i zarządzanie polityką backupu na rzecz Użytkownika.
- 2.3. Szczegółowe warunki korzystania z Usługi, w tym wybrany model rozliczeń (ryczałtowy, za zużycie lub mieszany), określane są w toku składania zamówienia za pośrednictwem Strony internetowej i wiążą Strony od chwili ich zaakceptowania.
- 2.4. Jeśli jesteś Konsumentem, to niniejsza Karta Usługi reguluje Twoje prawa i obowiązki dotyczące korzystania z BaaS. W tym przypadku wiąże Cię dodatkowo Regulamin świadczenia usług Fiberax sp. z o.o. na rzecz konsumentów, znajdujący się pod linkiem: https://fiberax.com/documents/Fiberax_Regulamin_B2C.pdf który stanowi integralną część niniejszej Karty Usługi. Karta Usługi wraz z ww. Regulaminem wiąże Cię od chwili akceptacji Regulaminu wraz z załącznikami bez zmian.
- 2.5. Jeśli jesteś przedsiębiorcą, to niniejsza Karta Usługi reguluje Twoje prawa i obowiązki dotyczące korzystania z BaaS. W tym przypadku wiąże Cię dodatkowo Regulamin świadczenia usług Fiberax sp. z o.o., który znajduje się pod linkiem: https://fiberax.com/documents/Fiberax_Regulamin_B2B.pdf który stanowi integralną część niniejszej Karty Usługi. Karta Usługi wraz z ww. Regulaminem wiąże Cię od chwili akceptacji Regulaminu wraz z załącznikami bez zmian.
- 2.6. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika BaaS, a Użytkownik zobowiązuje się do uiszczania na rzecz Dostawcy Wynagrodzenia, na warunkach wskazanych w tej Karcie Usługi i odpowiednim Regulaminie (w zależności od tego czy jesteś konsumentem, czy przedsiębiorcą).

3. OPIS USŁUGI

- 3.1. BaaS jest rozwiązaniem umożliwiającym ochronę danych bez względu na ich lokalizację, a w szczególności wykonywanie kopii zapasowych danych z serwerów fizycznych, platform maszyn wirtualnych i kontenerów, urządzeń dyskowych, baz danych, aplikacji, stacji roboczych i laptopów, a także usług na platformach chmurowych.
- 3.2. Użytkownik za pośrednictwem Strony internetowej ma możliwość zamówienia gotowych produktów BaaS. Zakres dostępnych funkcjonalności zależy od wybranego produktu i może być każdorazowo określony w ofercie Dostawcy lub dokumentacji.
- 3.3. W przypadku wykorzystywania oprogramowania dodatkowego wymaganego do integracji BaaS z systemami Użytkownika i dostarczanego przez podmiot trzeci Użytkownik potwierdza, że posiada wyczerpujące informacje dotyczące ww. oprogramowania, w tym na temat jego dostawcy, i wyraża zgodę na jego wykorzystanie do świadczenia usługi.
- 3.4. BaaS jest zbudowane w oparciu o technologie czołowych producentów oprogramowania w tym m.in. Veeam.
- 3.5. Użytkownik uzyskuje dostęp do interfejsu administratora (np. Veeam Service Provider Consol, jeżeli dotyczy danego produktu) umożliwiającego zarządzanie BaaS personelowi technicznemu Użytkownika w tym m.in. na zmianę konfiguracji Usługi, definiowanie polityk backupu.
- 3.6. O ile nie ustalono inaczej, Usługa działa w modelu Self Service, w którym Użytkownik jest odpowiedzialny w szczególności za objęcie ochroną danych tj. określenie, które dane powinny być objęte ochroną, integrację Usługi z chronionymi systemami, zarządzanie planami backupu danych, monitorowanie procesów/zadań backupu, odtwarzanie danych, a także wsparcie użytkowników końcowych. W ramach planów backupu danych administrator Użytkownika definiuje retencję (czas przechowywania kopii zapasowych) oraz harmonogram/częstotliwość wykonywania kopii zapasowych. Niezgłoszenie przez Użytkownika niezgodności parametrów wykonywania kopii z przyjętą przez Użytkownika polityką oznacza potwierdzenie, że działania odbywają się zgodnie z założeniami Użytkownika.
- 3.7. W ramach Usługi Dostawca nie ma wpływu na:
- prawidłowość, kompletność ani integralność chronionych danych tj. danych Użytkownika kopiowanych/replikowanych w ramach BaaS,
 - możliwość odtworzenia danych Użytkownika z kopii zapasowych z przyczyn leżących po stronie środowiska operacyjnego Użytkownika (np. w infrastrukturze IT Użytkownika lub procedurach odtworzeniowych) lub zewnętrznej platformy.
- 3.8. Dostawca rekomenduje przeprowadzanie okresowych testów odtworzeniowych przez Użytkownika w celu potwierdzenia możliwości odtworzenia środowiska IT Użytkownika w tym weryfikacji posiadanych procedur odtworzeniowych, a także kompletności i integralności danych chronionych w ramach BaaS.
- 3.9. Standardowy zakres współpracy z Użytkownikiem w ramach BaaS może zostać rozszerzony o usługi profesjonalne, wyceniane każdorazowo indywidualnie w zależności od zakresu i uzgodnień pomiędzy Dostawcą oraz Użytkownikiem. Usługi profesjonalne jeśli zostaną przez Strony ustalone oraz inne działania w ramach współpracy są realizowane przez Dostawcę w formule rekomendacyjnej. Określenie systemów/danych, które powinny zostać objęte ochroną oraz podjęcie decyzji o zastosowaniu odpowiednich parametrów, środków, zabezpieczeń, itp., spoczywa po stronie Użytkownika.

- 3.10. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy, wady, luki bezpieczeństwa oraz przerwy w dostępności oprogramowania pochodzącego od podmiotów trzecich. Ewentualne roszczenia Użytkownika z powyższego tytułu mogą być dochodzone na zasadach i w granicach gwarancji udzielonych przez taki podmiot trzeci.

4. MINIMALNE WARUNKI TECHNICZNE

Aby Użytkownik mógł skorzystać z Usług niezbędne jest spełnienie poniższych minimalnych warunków technicznych:

- urządzenia pozwalającego na dostęp do Internetu wraz z zainstalowaną przeglądarką internetową (możliwie najnowsza wersja; Dostawca ze względów bezpieczeństwa może nie zapewniać kompatybilności ze starszymi wersjami przeglądarek) wspierającą technologię HTML oraz JavaScript oraz protokół SSL;
- posiadanie dostępu do sieci Internet;
- systemy objęte ochroną muszą być kompatybilne z oprogramowaniem Veeam lub innym oprogramowaniem wskazanym przez Dostawcę w odrębnej komunikacji lub na Stronie internetowej. Wymagania dotyczące kompatybilności dostępne są na stronie producenta oprogramowania;
- dostęp do interfejsu administratora wymaga kompatybilnej przeglądarki internetowej zgodnie z wymogami producenta;
- konieczne jest spełnienie wymagań konfiguracyjnych np. nadanie odpowiednich uprawnień, zapewnienie miejsca na dyskach na instalację oprogramowania (np. Veeam), zgodnie z wymogami producenta
- Wymagania dotyczące kompatybilności dostępne są na stronie producenta oprogramowania; w przypadku oprogramowania Veeam: <https://helpcenter.veeam.com/docs/>;

5. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

Rozpoczęcie świadczenia BaaS następuje z chwilą uzyskania przez Użytkownika dostępu do Usług.

6. ZMIANA ZAKRESU ŚWIADCZONYCH USŁUG

- Użytkownikowi może zostać przyznane uprawnienie do rozszerzenia samodzielnie (np. w ramach konta lub interfejsu) zakresu Usług w okresie obowiązywania Umowy zgodnie z aktualną ofertą Dostawcy. Zużycie zasobów jest rejestrowane automatycznie i podlega rozliczeniu.
- Jeśli Użytkownik zawarł Umowę na czas określony: zmiana zakresu Usług w powyższym trybie oznacza rozszerzenie Usług automatycznie na pełen okres jaki został wskazany w zamówieniu (inicjalnym; a jeśli dotyczy Użytkownika - później zmienionym).
- Uruchomienie ww. zasobów może być uzależnione od działań Dostawcy, zwłaszcza jeśli zwiększenie zasobów jest znaczne względem inicjalnego zamówienia. W przypadku gwałtownego wzrostu, który nie został zapowiedziany, Dostawca dokłada starań, żeby zapewnić ciągłość i stabilność działania Usługi, ale nie gwarantuje dostępności tych zasobów.
- Jeśli Użytkownik zawarł Umowę w modelu rozliczenia ryczałtowego: w przypadku samodzielnego zmniejszenia zakresu Usług, np. liczby backupowanych systemów/użytkowników poniżej zamówienia (inicjalnego, a jeśli dotyczy Użytkownika - rozszerzonego w trakcie współpracy) przed okresem wygaśnięcia Umowy, płatność nie zostanie zmniejszona.
- Zmiany zakresu Usług, wykraczające poza standardowo dostępne metody np. zwiększenie dostępnej dla Użytkownika przestrzeni dyskowej (storage) lub uruchomienie funkcjonalności wymagającej dodatkowych komponentów BaaS muszą być uzgadniane bezpośrednio z Dostawcą.
- Rozszerzenie zakresu Usług, następuje zgodnie z Cennikiem (wskazanym na Stronie internetowej) i aktualną ofertą Dostawcy.

7. STABILNOŚĆ ŚRODOWISKA UŻYTKOWNIKA

- Dostawca dołoży starań, aby w przypadku całkowitego wykorzystania pojemności BaaS zamówionej przez Użytkownika, zachować ciągłość i stabilność działania Usługi. Niniejszym Użytkownik zezwala na automatyczne powiększenie pojemności BaaS w przypadku całkowitego wykorzystania zamówionej przez Użytkownika pojemności. Automatyczne powiększenie pojemności BaaS jest traktowane jako rozwiązanie tymczasowe, wiążące się z automatycznym naliczeniem opłaty zgodnej z obowiązującym Cennikiem Dostawcy, proporcjonalnie do zwiększonych zasobów. Nie zwalnia to Użytkownika z obowiązku formalnego rozszerzenia zakresu Usługi w przypadku, jeśli wzrost danych chronionych w BaaS nie ma charakteru tymczasowego.
- Użytkownik zobowiązuje się do informowania Dostawcy o planowanych znaczących wzrostach ilości danych chronionych w ramach BaaS, w tym wykorzystania pojemności BaaS, aby umożliwić Dostawcy odpowiednie dostosowanie zasobów.

8. ZASADY WYNAGRODZENIA

- Wynagrodzenie z tytułu świadczenia BaaS może być naliczane w ramach dwóch modeli rozliczeniowych określanych każdorazowo w zamówieniu oraz aktualną ofertą Dostawcy:
 - model ryczałtowy (abonament): wynagrodzenie ma charakter ryczałtowy w zakresie zasobów określonych w zamówieniu i stanowi uzgodnioną przez Strony wartość sumy opłat należnych z tytułu korzystania z Usługi przez Użytkownika w danym okresie rozliczeniowym, określoną w Cenniku wskazanym na Stronie internetowej. Odrębne zasady wynagradzania mogą dotyczyć dodatkowych funkcjonalności lub usług profesjonalnych (precyzowane zawsze w odrębnej komunikacji z Użytkownikiem). O ile nie ustalono inaczej, wynagrodzenie w przypadku przekroczenia zasobów określonych w zamówieniu będzie rozliczone zgodnie z Cennikiem, na podstawie faktycznego zużycia definiowanego jako maksymalne zużycie/maksymalna liczba chronionych danych/systemów/użytkowników/posiadanych licencji w danym okresie rozliczeniowym;
 - model „za zużycie”: wynagrodzenie stanowi wartość sumy opłat należnych z tytułu korzystania z Usługi przez Użytkownika w danym okresie rozliczeniowym, zgodnie z Cennikiem wskazanym na Stronie internetowej. Strony mogą przewidzieć w zamówieniu gwarantowane przez Użytkownika minimalne zużycie. W takim przypadku, jeżeli wynagrodzenie ustalone zgodnie z niniejszym paragrafem dla modelu „za zużycie” należy za dany okres rozliczeniowy miałyby być niższe niż wartość gwarantowanego minimalnego zużycia (wyrażone w euro lub zł netto), Użytkownik zapłaci Dostawcy za ten okres rozliczeniowy wynagrodzenie w wysokości wartości gwarantowanego minimalnego zużycia tytułem zrealizowania Usług lub tytułem pozostawiania przez Dostawcę w gotowości do świadczenia Usług na zasadach określonych Umową.
- Wynagrodzenie ryczałtowe jest naliczane z góry na początku każdego okresu rozliczeniowego. Wynagrodzenie „za zużycie” jest naliczane z dołu na koniec każdego okresu rozliczeniowego.
- W zakresie Użytkowników Pre-Paid w zakresie Wynagrodzenia zastosowanie ma punkt 6 Regulaminu. Co do sposobu świadczenia Usług po ich uruchomieniu po wykorzystaniu Jednostek Taryfowych zastosowanie ma Karta Usługi.

9. CZAS TRWANIA UMOWY I JEJ ROZWIĄZANIE

- 9.1. Umowa może zostać zawarta na czas określony liczony od dnia rozpoczęcia świadczenia BaaS lub nieokreślony, zgodnie z wyborem Użytkownika dokonany w trakcie składania zamówienia oraz bieżącymi funkcjonalnościami Strony internetowej.
- 9.2. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony: każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę w zakresie zastosowania niniejszego Załącznika, w formie pisemnej lub wiadomości e-mail, pod rygorem nieważności, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 9.3. W przypadku zawarcia umowy na czas określony: Użytkownik może w każdym czasie rozwiązać Umowę w zakresie zastosowania niniejszego Załącznika, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, wyłącznie z ważnych powodów wskazanych w wypowiedzeniu, które to ważne powody będą okolicznościami niezależnymi od Użytkownika.
- 9.4. W przypadku rozwiązania Umowy po rozpoczęciu okresu na jaki zawarta jest Umowa, Dostawca nie jest zobowiązany do zwrotu uiszczonych na jego rzecz przez Użytkownika kwot z tytułu zakupu BaaS.
- 9.5. W przypadku zawarcia umowy na czas określony: w przypadku braku pisemnego lub w formie wiadomości e-mail, pod rygorem nieważności, zawiadomienia Dostawcy przez Użytkownika o zamiarze zakończenia wykonywania Umowy w zakresie zastosowania niniejszej Karty Usługi wraz z upływem okresu, o którym mowa w pkt 9.1 powyżej, Umowa w ww. zakresie zostaje przekształcona w Umowę zawartą na czas nieokreślony. Zawiadomienie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, dla swojej ważności musi zostać doręczone Dostawcy na 15 dni przed upływem okresu, o którym mowa w pkt 9.1 powyżej. W przypadku przekształcenia Umowy, zgodnie z niniejszym punktem, w umowę zawartą na czas nieokreślony, każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę w zakresie stosowania niniejszej Karty Usługi, na zasadach opisanych w pkt 9.2.
- 9.6. W przypadku zawarcia umowy na czas określony: gdy rozwiązanie Umowy przez Użytkownika następuje z przyczyn innych niż rażące naruszenie przez Dostawcę Umowy, lub w przypadku rozwiązania takiej Umowy przez Dostawcę z przyczyn dotyczących Użytkownika w trybie określonym w Regulaminie, Użytkownik zapłaci na rzecz Dostawcy karę umowną w wysokości (suma):
- łącznej opłaty abonamentowej miesięcznej za Usługę pomnożonej przez liczbę miesięcy pozostałych do zakończenia czasu trwania Umowy (liczonych jako każdy rozpoczęty miesiąc kalendarzowy od dnia upływu okresu wypowiedzenia do dnia wskazanego w pkt 9.1 powyżej włącznie), oraz
 - odpowiadającej Wynagrodzeniu Dostawcy za zasoby rozliczane w modelu „za zużycie”, za średnie zużycie miesięczne zasobów z ostatnich 12 miesięcy przed rozwiązaniem Umowy (gdy Umowa trwała krócej niż 12 miesięcy, uwzględnia się średnie zużycie miesięczne z całego okresu trwania Umowy) pomnożonej przez liczbę miesięcy pozostałych do zakończenia czasu trwania Umowy (liczonych jako każdy rozpoczęty miesiąc kalendarzowy od dnia upływu okresu wypowiedzenia do dnia wskazanego w pkt 9.1 powyżej włącznie).
- Zapłata kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Dostawcę odszkodowania przekraczającego wysokość kary, na zasadach ogólnych.
- 9.7. Dostawca może rozwiązać Umowę w zakresie zastosowania niniejszej Karty Usługi z zachowaniem 90-dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku podjęcia przez Dostawcę decyzji o zaprzestaniu świadczenia Usług BaaS w całości lub w części lub z innych ważnych powodów.

10. ZMIANY KARTY USŁUGI

- 10.1. Niniejsza Karta Usługi stanowi wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 KC.
- 10.2. Do zmian niniejszej Karty Usługi stosuje się odpowiednio punkt 3 Regulaminu.

Lista załączników:

- Załącznik numer 1 – SLA;
- Załącznik numer 2 – Regulamin.

Standardowa umowa o poziomie Usług

1. DEFINICJE

Awaria Usługi (AU)	przypadek, w którym Usługa jest niedostępna z winy Dostawcy, tj. zupełnie niemożliwy jest dostęp do niej przez więcej niż 30 następujących po sobie minut, z wyłączeniem Zaplanowanych Prac Serwisowych
Okres Pomiarowy (OP)	ilość dni w danym miesiącu kalendarzowym pomnożona przez 24 godziny.
Strefa Dostępności	geograficzny region, w którym znajdują się centra danych obsługujące Usługi, tj. PL_Warszawa – strefa czasowa UTC +1 (zima), UTC +2 (lato).
Zaplanowane Prace Serwisowe (ZPS)	okres, zapowiedziany z wyprzedzeniem minimum 7 dni kalendarzowych, w którym mogą być prowadzone prace serwisowe powodujące zupełny brak dostępu do Usług albo ograniczenia w dostępie do Usług i który łącznie nie przekracza 180 minut w skali miesiąca kalendarzowego; Zaplanowane Prace Serwisowe przeprowadzane będą tylko w godzinach 22:00 – 5:00 geograficznej strefy czasowej dla Strefy Dostępności

2. PRZEDMIOT

- SLA stanowi integralną część Umowy oraz określa uprawnienia i środki ich egzekwowania przez Użytkownika, w odniesieniu do jakości świadczenia Usług.
- Niniejsze SLA dotyczy wyłącznie Użytkownika i ma zastosowanie wyłącznie w zakresie Usług BaaS, realizowanych przez Dostawcę na podstawie i w ramach Umowy.

3. POZIOM USŁUG

- Dostawca dochowuje należytej staranności dla utrzymania parametrów Usługi na stałym poziomie określonym w SLA.
- Dostawca może jednostronnie, w każdym czasie objąć SLA nowe Usługi oraz rozpocząć świadczenie istniejących Usług z wykorzystaniem sprzętu/infrastruktury o bardziej zaawansowanych parametrach.
- Na zasadach określonych przez Dostawcę w SLA, za każdorazowe niedotrzymanie warunków określonych parametrów Usług, spowodowanych Awarią Usług, Użytkownikowi na jego wniosek i zgodnie z SLA przyznany zostanie rabat na część przyszłego Wynagrodzenia.
- Rabat, o którym mowa w punkcie 3.3 powyżej stanowi jednostronnie przyznawany Użytkownikowi przez Dostawcę rodzaj gratyfikacji, w tym w ramach działalności jego przedsiębiorstwa (jeżeli Użytkownik jest przedsiębiorcą), w szczególności gratyfikacja ta nie stanowi odszkodowania ani tzw. rabatu potransakcyjnego (obniżenia już uiszczanego wynagrodzenia), do których SLA nie ma zastosowania. Przyznany rabat wyczerpuje uprawnienia Użytkownika związane z SLA.

4. POMIAR

Dostawca w każdym Okresie Pomiarowym będzie okresowo mierzyć poziom dostępności Usług, z wykorzystaniem oprogramowania i elementów sprzętu zdolnych do pomiaru poziomu dostępności Usług na zasadach ustalonych przez Dostawcę.

5. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

- Dostawca gwarantuje dostępność BaaS na poziomie 99,5% ustalonym według następującego wzoru:

$$\text{Dostępność} = \frac{(\text{OP} - \text{ZPS}) - \text{AU}}{\text{OP} - \text{ZPS}}$$

- Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA, jeżeli poziom dostępności BaaS zapewniany przez Dostawcę spadnie poniżej poziomu określonego w pkt. 5.1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego Użytkownik jest uprawniony do złożenia wniosku o rabat w wysokości 200% Wynagrodzenia jakie należne by było za okres, w którym Usługa była niedostępna (w przypadku rozliczenia ryczałtowego, Wynagrodzenie określone proporcjonalnie do czasu niedostępności BaaS).

6. ZGŁOSZENIA

- Awaryje Usługi lub jej elementów, mogą być zgłaszane Dostawcy 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, na zasadach określonych w niniejszym punkcie 6.
- Obsługa Użytkownika w zakresie zgłoszeń odbywa się za pośrednictwem Centrum Obsługi Użytkownika FIBERAX (Pojedynczy punkt kontaktu dla Użytkownika), adres e-mail: support@fiberax.com.
- Centrum Obsługi Użytkownika FIBERAX jest jedynym punktem kontaktowym Użytkownika w zakresie wszelkich kwestii operacyjnych i działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

7. PRYZNANIE RABATU

- Celem otrzymania rabatu na część Wynagrodzenia, należy skontaktować się na adres e-mail: support@fiberax.com, w terminie 30 dni od zakończenia miesiąca kalendarzowego, w którym dla danej Usługi nie został zrealizowany poziom dostępności opisany w SLA, i wskazać elementy Usługi i okres, za które w ocenie Użytkownika należy mu się rabat.
- Jeżeli zostanie ustalone, że wnioskowany rabat jest należny zgodnie z SLA, zostanie on przyznany w terminie 14 dni od otrzymania przez Dostawcę zgłoszenia zgodnie z punktem 6 powyżej i uwzględniony w ramach faktury za kolejny okres rozliczeniowy, a w przypadku, gdy

wysokość ustalonego rabatu będzie wyższa niż wartość tej faktury, również do faktury za kolejny okres rozliczeniowy (w zakresie niewykorzystanym, rabat traci ważność).

- 7.3. Rabat na część Wynagrodzenia mogą zostać dokonane jedynie na rzecz Użytkownika przestrzegającego postanowień Umowy, w szczególności dokonującego terminowych płatności Wynagrodzenia.
- 7.4. Niewłaściwe korzystanie z Usług będzie skutkowało pozbawieniem Użytkownika możliwości wnioskowania o rabat na część Wynagrodzenia zgodnie z SLA.
- 7.5. SLA określa całość środków przysługujących Użytkownikowi w związku z Awariami Usług oraz usterkami objętymi SLA, z zastrzeżeniem zdania następnego.
- 7.6. Przyznane rabaty wygasają w ostatnim dniu obowiązywania Umowy, niezależnie od przyczyny jej wygaśnięcia.

8. WYŁĄCZENIA

- 8.1. Użytkownikowi nie zostanie zwrócona część Wynagrodzenia za naruszenie parametrów SLA, jeżeli Awaria Usługi została spowodowana lub miała związek w szczególności z:
 - a. okolicznościami, nad którymi Dostawca nie ma rzeczywistej kontroli, w szczególności aktami władzy publicznej, wojną, powstaniem, sabotażem, embargiem, pożarem, powodzią, strajkiem lub innymi okolicznościami zaburzającymi pracę Dostawcy, niedostępnością lub opóźnieniem w usługach świadczonych przez osoby trzecie na rzecz Użytkownika lub Dostawcy, błędami oprogramowania dostarczanego przez osoby trzecie, atakami cybernetycznymi (w tym DDoS);
 - b. usterką lub awarią oprogramowania lub sprzętu kontrolowanego przez Użytkownika;
 - c. działaniem lub zaniechaniem Użytkownika lub osób działających w jego imieniu, lub wykorzystaniem Usług w sposób sprzeczny z Umową;
 - d. pozornymi naruszeniami SLA zgłoszonymi w wyniku awarii lub błędów któregośkolwiek z systemów pomiaru Dostawcy;
 - e. w przypadku, jeśli Użytkownik korzysta z pojedynczego łącza sieciowego pomiędzy swoimi ośrodkami przetwarzania danych a Fiberax, Dostawca nie odpowiada za niedostępność Usługi w wyniku awarii łącza sieciowego jak również urządzeń sieciowych po stronie Dostawcy, które te łącze obsługują (ze względu na pojedynczy punkt awarii i brak technicznej możliwości zapewnienia redundancji w obsłudze pojedynczego łącza również po stronie Dostawcy). W takim przypadku niedostępności Usługi nie będzie uwzględniana w SLA, w przypadku przekroczenia przez Użytkownika zdefiniowanych w zamówieniu zasobów (o ile zdefiniowano), w tym pojemności BaaS, Dostawca dołoży starań, aby zapewnić ciągłość świadczenia Usługi w ramach dostępnych zasobów. Jednakże, ze względu na dynamiczny charakter procesów Użytkownika oraz możliwość wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, Dostawca nie może zagwarantować nieprzerwanego i prawidłowego świadczenia Usługi w takiej sytuacji,
 - g. błędem / usterką Usługi, która nie jest objęta SLA.