

Wersja obowiązująca od: 09.03.2021 r.

Regulamin dla umów zawartych przed 09.03.2021 r. dostępny za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „ CLOUD OPERATIONS SUPPORT ”

SPIS TREŚCI

1.	DEFINICJE	1
2.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
3.	ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI CLOUD OPERATIONS SUPPORT	2
4.	ZAKRES CLOUD OPERATIONS SUPPORT ORAZ WYNAGRODZENIE USŁUGODAWCY 3	
5.	KONTAKT Z ADMINISTRATORAMI USŁUGODAWCY ORAZ REKLAMACJE	3
6.	ZAKOŃCZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI CLOUD OPERATIONS SUPPORT	3
7.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	4
	ZAŁĄCZNIK NR 1: ZASADY KORZYSTANIA Z CLOUD OPERATIONS SUPPORT I OPIS PAKIETÓW	5

1. DEFINICJE

Migracja	usługa polegająca na zapewnieniu wsparcia administratorów systemowych Usługodawcy w przygotowaniu infrastruktury działającej w ramach Chmury, wraz z konfiguracją usług na poszczególnych Serwerach. Migracja może wiązać się z dodatkową opłatą uzależnioną od wielkości migrowanego środowiska.
Opłata Bazowa	określona w Załączniku nr 1 do Regulaminu Cloud Operations Support stała opłata (subskrypcja) naliczana miesięcznie z góry, niezależnie od ilości Serwerów objętych Cloud Operations Support.
Opłata za Serwer	określona w Załączniku nr 1 do Regulaminu Cloud Operations Support opłata abonamentowa za każdy Serwer objęty Cloud Operations Support, zgodnie z wybranym Pakietem, naliczana miesięcznie z góry.
Pakiet	wariant usługi Cloud Operations Support, zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Regulaminu Cloud Operations Support.
Cloud Operations Support	usługa administrowania oraz nadzoru nad Serwerami, obejmująca dokonywanie w ramach Serwerów czynności wskazanych przez Użytkownika, takich jak np. instalacja i konfiguracja systemów operacyjnych, bieżąca weryfikacja stanu maszyn (logi, raporty etc.), reagowanie na zgłoszenia pochodzące z systemów monitoringu lub innych źródeł (zgłoszeń), zgodnie z posiadanym przez Użytkownika Pakietem.
Regulamin	regulamin świadczenia usług Oktawave dla przedsiębiorców. Aktualna wersja Regulaminu jest stale dostępna na stronie https://www.oktawave.com/pl/regulamin także w formacie PDF.
Regulamin Cloud Operations Support	niniejszy regulamin usługi „Cloud Operations Support”, którego aktualna wersja jest dostępna na stronie



Dane spółki:
Adres biura:
Kontakt:

Oktawave S.A. | Poleczki 13 | 02-822 Warszawa | NIP 5213633306
Oktawave S.A. | Puławska 464 (Baletowa Business Park) | 02-884 Warszawa
www.oktawave.com | customer@oktawave.com | +48 22 10 10 555

	https://www.oktawave.com/pl/regulamin także w formacie PDF.
Serwer	wirtualny serwer: udostępniany Użytkownikowi w ramach Chmury, w ramach Usług świadczonych przez Usługodawcę; serwer fizyczny: stanowiący własność Użytkownika, udostępniony Usługodawcy w celu realizacji względem nich czynności uzgodnionych przez Strony w Umowie (w tym kolokacja).
System	środowisko uruchomieniowe składające się jednego lub więcej Serwerów.
Umowa	umowa zawarta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem o oświadczenie Usług, w tym na zasadach określonych w Regulaminie.
Usługodawca	spółka Oktawave S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, adres do korespondencji: Puławska 464, 02-884 Warszawa wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000858468, NIP 5213633306; REGON 146197794; o kapitale zakładowym w wysokości: 5 397 410,00 zł (w całości opłacony).
Załącznik nr 1	Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu Cloud Operations Support „Zasady korzystania z Cloud Operations Support i opis Pakietów”, który stanowi integralną część tego regulaminu.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1 Użytkownik zawarł z Oktawave Umowę, zgodnie z którą Oktawave świadczy na jego rzecz określone Usługi. Niniejszy Regulamin Cloud Operations Support określa zasady realizowania na rzecz Użytkownika dodatkowej usługi, tj. Cloud Operations Support.
- 2.2 Wszelkie pojęcia pisane wielką literą, niezdefiniowane w pkt 1 powyżej, mają znaczenie nadane im w Umowie (w szczególności w Regulaminie).
- 2.3 Cloud Operations Support to usługa dostępna wyłącznie dla Użytkowników niebędących konsumentami.
- 2.4 W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie Cloud Operations Support, stosuje się odpowiednio Umowę i Regulamin.

3. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI CLOUD OPERATIONS SUPPORT

- 3.1. Przed rozpoczęciem świadczenia Cloud Operations Support Użytkownik udziela Usługodawcy niezbędnych informacji, w tym przekazuje wypełniony formularz (udostępniony mu w tym celu przez Usługodawcę), zawierający podstawowe informacje nt. infrastruktury Użytkownika oraz zamierzonego sposobu korzystania z Chmury oraz Cloud Operations Support. Na podstawie ww. formularza Usługodawca:
 - a) przekazuje Użytkownikowi informację o przewidywanej opłacie za świadczenie Cloud Operations Support, a także, na prośbę Użytkownika, przekazuje informację o szacunkowych kosztach świadczenia Usług (udostępnienia Użytkownikowi zasobów Chmury);
 - b) planuje Migrację;
 - c) ustala proponowany termin rozpoczęcia Migracji i potwierdza go z Użytkownikiem w formie wiadomości e-mail.
- 3.2. Użytkownik zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby w zakresie zależnym od Użytkownika Migracja mogła zakończyć się w okresie 1 miesiąca kalendarzowego od chwili potwierdzenia rozpoczęcia Migracji przez Usługodawcę w formie wiadomości e-mail. w szczególności Użytkownik zobowiązuje się do niezwłocznego (tj. nie później niż 2 dni robocze) przekazywania Usługodawcy



wszelkich informacji technicznych, niezbędnych dla przeprowadzenia Migracji, o których przekazanie zwróci się do niego Usługodawca.

- 3.3. W przypadku przekroczenia terminu 1-go miesiąca, o którym mowa w pkt 3.2 powyżej, z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, dalsza realizacja Migracji może zostać uzależniona od uiszczenia przez Użytkownika dodatkowej opłaty za Migrację, w wysokości ustalonej przez Usługodawcę, w przypadku odstąpienia od Migracji (brak zgody Użytkownika na poniesienie ww. opłaty albo brak zrealizowania Migracji w okresie kolejnego miesiąca kalendarzowego z przyczyn leżących po stronie Użytkownika) Użytkownik uiszcza na rzecz Usługodawcy jednorazową opłatę za wszystkie dotychczas zrealizowane czynności w ramach Migracji (doradztwo techniczne/migracyjne), w łącznej wysokości równej jednomiesięcznej opłacie za Cloud Operations Support określonej zgodnie z pkt 3.1. lit. a powyżej.
- 3.4. Rozpoczęcie świadczenia Cloud Operations Support w Pakiecie wybranym przez Użytkownika następuje po zakończeniu Migracji, w terminie nie dłuższym niż 1 miesiąc od zakończenia Migracji. Moment rozpoczęcia świadczenia Cloud Operations Support Usługodawca potwierdzi Użytkownikowi w formie wiadomości e-mail pod rygorem nieważności.

4. ZAKRES CLOUD OPERATIONS SUPPORT ORAZ WYNAGRODZENIE USŁUGODAWCY

- 4.1. Zakres Cloud Operations Support, zasady korzystania z niego oraz wysokość wynagrodzenia należnego Usługodawcy, w zależności od wybranego Pakietu, określa Załącznik nr 1.
- 4.2. Wynagrodzenie Usługodawcy tytułem świadczenia Cloud Operations Support naliczane jest jako suma Opłaty Bazowej oraz Opłat(y) za Serwer(y) pierwszego dnia każdego miesiąca, z góry, a w przypadku rozpoczęcia świadczenia Cloud Operations Support w trakcie miesiąca kalendarzowego, pierwszego dnia jego świadczenia.
- 4.3. Wynagrodzenie za usługę Migracji jest uwzględnione w wynagrodzeniu za Cloud Operations Support, z zastrzeżeniem pkt 3.3 i pkt 6.4 Regulaminu Cloud Operations Support oraz zdania następnego. Jeżeli, w ocenie Usługodawcy, Migracja może w danym przypadku wymagać po jego stronie istotnie większego nakładu pracy niż standardowo, Usługodawca może uzależnić realizację Migracji od dodatkowego wynagrodzenia lub odmówić jej realizacji.

5. KONTAKT Z ADMINISTRATORAMI USŁUGODAWCY ORAZ REKLAMACJE

- 5.1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą Cloud Operations Support w trybie określonym w Regulaminie.
- 5.2. W przypadku niewywiązania się Usługodawcy z obowiązków określonych w pkt 2.3 Załącznika nr 1, w wyniku czego nastąpiła niedostępność Systemu, Użytkownik może domagać się rekompensaty w postaci obniżenia wynagrodzenia Usługodawcy w kolejnym miesiącu świadczenia usługi Cloud Operations Support (rabat), w wysokości wynikającej z Załącznika nr 1. Rekompensata jest obliczana indywidualnie dla danego Systemu, który był niedostępny, w oparciu o sumę uiszczonych przez Użytkownika Opłat za Serwery składające się na ten System za miesiąc, w którym wystąpiła niedostępność Systemu.

6. ZAKOŃCZENIE ŚWIADCZENIA CLOUD OPERATIONS SUPPORT

- 6.1. Użytkownik może zrezygnować z Cloud Operations Support dla jednego lub większej ilości Serwerów lub Systemu za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres ten dotyczy również wypowiedzenia/rezygnacji z ważnych powodów. Wypowiedzenie musi być dokonane w formie pisemnej lub e-mail pod rygorem nieważności.
- 6.2. Usługodawca może zakończyć świadczenie Cloud Operations Support dla jednego lub większej ilości Serwerów lub Systemu za trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.



- 6.3. Cloud Operations Support może być świadczony wyłącznie w okresie trwania Umowy. Niezależnie od pozostałych postanowień niniejszego Regulaminu Cloud Operations Support, rozwiązanie Umowy jest równoznaczne z zakończeniem świadczenia Cloud Operations Support.
- 6.4. W przypadku zakończenia świadczenia Cloud Operations Support dla danego Serwera lub Systemu z przyczyn leżących po stronie Użytkownika przed końcem trzeciego pełnego miesiąca świadczenia tej usługi dla tego Serwera lub Systemu, Użytkownik zapłaci na rzecz Usługodawcy dodatkowe wynagrodzenie tytułem zrealizowanej Migracji, równe trzykrotności opłaty za świadczenie Cloud Operations Support, o której mowa w pkt 3.1 lit. a powyżej, pomniejszonej o już zapłacone lub należne od Użytkownika wynagrodzenie tytułem świadczonego Cloud Operations Support, wynikające z okresu jego świadczenia.

7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejszy regulamin wraz z załącznikami stanowi wzorzec umowy Usługodawcy, do którego zastosowanie znajdują w szczególności postanowienia pkt 20 Regulaminu świadczenia usług Oktawave dla Przedsiębiorców.

Załącznik:

1. Zasady korzystania z Cloud Operations Support i opis Pakietów



Dane spółki:
Adres biura:
Kontakt:

Oktawave S.A. | Poleczki 13 | 02-822 Warszawa | NIP 5213633306
Oktawave S.A. | Puławska 464 (Baletowa Business Park) | 02-884 Warszawa
www.oktawave.com | customer@oktawave.com | +48 22 10 10 555

1. ZASADY KORZYSTANIA z CLOUD OPERATIONS SUPPORT

- 1.1. Standardowe godziny pracy administratorów z zespołu Cloud Operations Support: 8:00 –20.00 CET w dni robocze¹. Przewidziany w pkt 2 poniżej czas reakcji na zgłoszenia Użytkownika biegnie wyłącznie w godzinach pracy administratorów.
- 1.2. Poza godzinami pracy administratorzy z zespołu Cloud Operations Support reagują na alerty z systemów monitorujących Usługi w trybie 24/7/365.
- 1.3. Zgłoszenia do Cloud Operations Support należy składać za pośrednictwem formularza udostępnionego w ramach Konta Użytkownika (<https://nap.oktawave.com/pl>) i instrukcja: *Support – Nowe Zgłoszenie – Cloud Operations Support*). w wyjątkowych wypadkach możliwe jest przesłanie zgłoszenia na adres support@oktawave.com, z dopiskiem w tytule wiadomości „Zgłoszenie w ramach Cloud Operations Support”, co może jednak spowodować wydłużenie czasu reakcji w zakresie potrzebnym dla poprawnej weryfikacji Użytkownika oraz uzyskania niezbędnych informacji, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
- 1.4. Dla wybranych Pakietów, pod warunkiem zarejestrowania autoryzowanych numerów telefonów przez Użytkownika lub podania numeru PIN, a także wyrażenia zgody zgłaszającego na nagrywanie rozmowy, możliwe są także zgłoszenia telefoniczne. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego również poprzez właściwy formularz lub wiadomość e-mail.
- 1.5. Dla wybranych Pakietów mogą zostać udostępnione również inne kanały dokonywania zgłoszeń do Cloud Operations Support, w tym z wykorzystaniem komunikatorów zewnętrznych dostawców (np. Microsoft Teams). Usługodawca może wprowadzić określone warunki dokonywania zgłoszeń w ten sposób. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez właściwy formularz lub wiadomość e-mail.
- 1.6. Każde zgłoszenie może dotyczyć tylko jednej kwestii / problemu / zmiany konfiguracyjnej. Zgłoszenie powinno obejmować wszystkie niezbędne informacje. Brak podania informacji niezbędnych dla realizacji zgłoszenia może spowodować wydłużenie czasu reakcji, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
- 1.7. Każdorazowo w przypadku skierowania przez Użytkownika zapytania do administratorów Usługodawcy, Użytkownik jest zobowiązany do merytorycznego odpowiadania na korespondencję kierowaną do niego przez Usługodawcę, w ciągu 48 kolejnych godzin od jej przekazania przez Usługodawcę. Brak merytorycznej odpowiedzi w ww. terminie oznacza uznanie ticketu/zapytania za nieaktualny i jego zamknięcie jako rozwiązanego zgodnie z życzeniem Użytkownika.
- 1.8. Administratorzy Usługodawcy wykonujący czynności w ramach Cloud Operations Support posiadają uprawnienia administratora systemu Użytkownika w zakresie, w jakim korzysta on z zasobów Chmury (po Migracji).
- 1.9. W przypadku korzystania przez Użytkownika z Pakietu nieobejmującego zarządzania przez Usługodawcę parametrami Usług, wszelkie zmiany parametrów Usług wymagają zgłoszenia ich Usługodawcy.
- 1.10. Użytkownik korzystający z Pakietu obejmującego zarządzanie przez Usługodawcę parametrami Usług (w tym w szczególności możliwość zwiększania zasobów lub zmiana parametrów zarządzanego środowiska przez administratorów Usługodawcy aby możliwe było zachowanie ciągłości i stabilności jego działania) jest świadomy, że ww. zmiana parametrów Usług może wiązać się z podwyższonymi kosztami funkcjonowania środowiska, zgodnie z Umową, i jest zobowiązany do ich pokrycia.

2. OPIS PAKIETÓW

- 2.1. Wszystkie kwoty przewidziane w niniejszym punkcie 2 stanowią kwoty netto.

¹ Dni inne niż soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy.



- 2.2. Wynagrodzenie Usługodawcy jest ustalane za dany miesiąc (okres rozliczeniowy) zgodnie z poniższą tabelą, jako suma Opłaty Bazowej oraz Opłat za Serwery (za każdy Serwer objęty Cloud Operations Support):

	SILVER	GOLD	PLATINIUM
Opłata bazowa/mc	500 PLN		
Opłata za Serwer/mc	300,00 PLN ²	500,00 PLN	900,00 PLN

- 2.3. Zakres usług dla poszczególnych Pakietów jest określony w poniższej tabeli:

	SILVER	GOLD	PLATINIUM
Wsparcie klienta w zakresie wyboru odpowiednich technologii i rozwiązań technicznych ³	✓	✓	✓
Instalacja i konfiguracja środowisk jednoserwerowych	✓	✓	✓
Reagowanie na wszelkie zgłoszenia pochodzące z systemów monitoringu lub z innych źródeł dotyczące systemu objętego usługą administracyjną	✓	✓	✓
Aktualizacja oprogramowania na życzenie klienta ze względu na błędy bezpieczeństwa	✓	✓	✓
Monitorowanie infrastruktury klienta bezpośrednio na poziomie systemu operacyjnego	✓	✓	✓
Monitorowanie serwisów przy wykorzystaniu usługi Oktawave Watch ⁴	✓	✓	✓
Zaplanowanie i przygotowanie infrastruktury pod kątem wydajności, bezpieczeństwa i optymalizacji kosztowej	✓	✓	✓
Instalacja i konfiguracja elementów niezbędnych do zapewnienia środowiska wysokiej dostępności High Availability (HA)	-	✓	✓
Instalacja i konfiguracja Web Application Firewall	-	✓	✓
Bieżąca opieka polegająca na codziennej weryfikacji stanu systemu oraz analizie logów	-	✓	✓
Cykliczne skanowanie podatności systemów operacyjnych i aplikacji na życzenie Klienta ⁵	-	✓	✓

² W przypadku kiedy Klient zgłosi chęć korzystania z backupu, opłata naliczana za pakiet Silver Plus to 350 PLN. Opłata jest stała za każdą instancję OCI (Serwer)/mc, naliczana miesięcznie z góry niezależnie od ilości wykupionego miejsca (GB) do przechowywania backupu.

³ Wsparcie w zakresie obsługi paneli hostingowych lub innych usług związanych z dalszą odsprzedażą zasobów Oktawave podlega indywidualnym regulacjom.

⁴ Takich jak np. domeny Użytkownika, strony www.

⁵ Sposób skanowania, w tym zastosowane rozwiązanie, określa Oktawave. Oktawave może uzależnić realizację czynności od dodatkowego wynagrodzenia, np. z uwagi na częstotliwość skanowania, zastosowane rozwiązanie lub jeżeli w ocenie Oktawave czynności mogą w danym przypadku wymagać większego niż standardowo nakładu pracy lub kosztów.



Udostępnienie infrastruktury do testów wydajnościowych ⁶	-	-	✓
Opracowanie scenariuszy testowych ⁷	-	-	✓
Tworzenie dedykowanych scenariuszy monitorujących	-	-	✓
Tworzenie dedykowanych skryptów na życzenie Klienta	-	-	✓
Przekazanie skryptów instalacyjnych (IaC)	-	-	✓
Generowanie raportów mc na życzenie Klienta z wykonanych prac oraz działania usług (treść raportów określa Oktawave z uwzględnieniem potrzeb Klienta)	-	-	✓
Usługa wykonywania backupu do oddzielnego centrum danych	+ 50 PLN netto ⁸	w cenie	w cenie
Miejsce do przechowywania backupu w oddzielnym centrum danych (stała opłata netto za każde rozpoczęte 100 GB)	14,40 PLN / 100 GB	14,40 PLN / 100 GB	14,40 PLN / 100 GB
Backup - częstotliwość wykonywania ⁹	dynamicznie	dynamicznie	wg harmonogramu
Kontakt przez wewnętrzny system zgłoszeniowy	✓	✓	✓
Kontakt telefoniczny	-	✓	✓
Kontakt z wykorzystaniem komunikatorów: Slack, Microsoft Teams ¹⁰	-	-	✓
Dopuszczalna liczba pracowników po stronie klienta uprawnionych do kontaktu	1	5	brak limitu
Limit zgłoszeń w miesiącu ¹¹	5	15	40
Czas reakcji na zgłoszenie dotyczące wdrożenia/rekonfiguracji (dni robocze, 8:00 - 20:00)	< 8 h	< 4 h	< 2 h
Czas reakcji w przypadku awarii (alert z monitoringu lub zgłoszenie, 24/7/365)	< 2 h	< 1 h	< 30 min
Przeprowadzanie prac planowych	8:00 - 20:00 (pon-pt, dni robocze)	8:00 - 23:59 (pon-nd)	24/7

⁶ Ilość oraz wielkość serwerów (vCPU / GB RAM), oraz czas udostępnienia infrastruktury ustalany jest indywidualnie.

⁷ Może wiązać się z dodatkową opłatą.

⁸ Opłata naliczana jeżeli Klient zgłosi chęć korzystania z backupu (pakiet Silver Plus). Opłata jest stała za każdą instancję OCI (Serwer)/mc, naliczana miesięcznie z góry niezależnie od ilości wykupionego miejsca (GB) do przechowywania backupu.

⁹ Backup w Pakiecie Platinum wykonywany zgodnie z harmonogramem uprzednio ustalonym z Klientem. Częstotliwość i godziny wykonywania backupu w Pakiecie Silver i Gold ustala Oktawave.

¹⁰ Dotyczy wyłącznie komunikatorów obsługiwanych przez Oktawave.

¹¹ Zgłoszenie jest przekazywane za pomocą odpowiedniego kanału (np. e-mail lub telefonicznie) zleceniem wykonania jednej czynności administracyjnej, np. konfiguracji serwera według dostarczonej specyfikacji.



Dane spółki:
Adres biura:
Kontakt:

Oktawave S.A. | Poleczki 13 | 02-822 Warszawa | NIP 5213633306
Oktawave S.A. | Puławska 464 (Baletowa Business Park) | 02-884 Warszawa
www.oktawave.com | customer@oktawave.com | +48 22 10 10 555

2.4. Rekompensaty (% miesięcznej Opłaty za Serwery wchodzące w skład Systemu, na podstawie % czasu poprawnego działania tego Systemu).

Pakiet	SILVER	GOLD	PLATINIUM
< 99,8%	-	-	10%
< 99,6%	-	10%	25%
< 99,4%	10%	25%	50%
< 99,2%	50%	75%	100%
< 99,0%	100%	200%	300%

