enteo
CLOUDPOINT

CLOUDPOINT · DOKUMENTACJA

Parametry Usługi i Wsparcie Techniczne

Gwarancje SLA, dostępność, wsparcie techniczne, rekompensaty i postępowanie reklamacyjne dla usług chmurowych Enteo Cloudpoint.

Enteo Tech Sp. z o.o.
enteo.pl · support@cloudpoint.pl

Wersja dokumentu
01.09.2026

Definicje

Chmura — zorganizowany system teleinformatyczny składający się w szczególności ze sprzętu komputerowego, oprogramowania oraz łączy telekomunikacyjnych, umożliwiający świadczenie usług w postaci m.in. wirtualnych aplikacji, udostępniania mocy obliczeniowych, usług bazodanowych, wirtualnych serwerów, dysków i sieci prywatnych, służących do przechowywania, współdzielenia i przetwarzania Danych Użytkownika, zgodnie z warunkami technicznymi określonymi przez Usługodawcę.

Dane Osobowe — dane, o których mowa w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).

Informacje Poufne — szczegóły ustaleń Stron dotyczące zawarcia i wykonania Umowy, a także wszelkie materiały, dokumenty i informacje, do których Strony będą miały dostęp, chociażby pośrednio, w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy.

Wsparcie Techniczne — usługa polegająca na zarządzaniu chmurą obliczeniową i/lub systemami użytkownika umiejscowionymi w Chmurze.

Usługa — świadczenie polegające na udostępnieniu Użytkownikowi funkcjonalności w postaci zasobów Chmury, a także Pomoc Techniczna oraz inne funkcjonalności lub pakiety usług uzgodnione przez Strony, wykorzystywane przez Użytkownika w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.

Usługodawca — ENTEO TECH sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Toruńska 155/312, 85-950 Bydgoszcz, KRS: 0000988663, NIP: 9532748034, REGON: 380029733.

Użytkownik — podmiot posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, z wyłączeniem konsumentów, który jest stroną Umowy.

SLA — Service Level Agreement — Gwarancja Jakości Usług Informatycznych.

Awaria — zdarzenie powodujące całkowitą niedostępność Usługi lub jej zasadniczej funkcjonalności, uniemożliwiające korzystanie z Usługi wszystkim lub zasadniczej części użytkowników, wynikające z nieprawidłowego działania infrastruktury lub komponentów objętych gwarantowanymi parametrami SLA.

Problem — zdarzenie powodujące istotne ograniczenie dostępności lub funkcjonalności Usługi, które nie stanowi Awarii, lecz znacząco zakłóca możliwość korzystania z Usługi przez istotną część użytkowników lub uniemożliwia korzystanie z kluczowych funkcjonalności.

Zgłoszenie Techniczne — zgłoszenie dotyczące nieprawidłowego działania Usługi, które nie spełnia kryteriów Awarii lub Problemu — w szczególności pojedynczych użytkowników, stanowisk, sesji, błędów aplikacyjnych, konfiguracji, konsultacji lub zmian. Obsługiwane zgodnie z §7, bez gwarancji Czasu Naprawy.

Przerwa Techniczna — czas związany z koniecznością przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez Usługodawcę.

Zgłoszenie Awarii / Problemu — zgłoszenie za pośrednictwem portalu helpdesk.cloudpoint.pl lub na adres support@cloudpoint.pl.

Czas Reakcji — maksymalny okres od otrzymania prawidłowego Zgłoszenia Awarii lub Problemu do rozpoczęcia jego merytorycznej obsługi (analizy lub diagnostyki). Automatyczne potwierdzenie otrzymania zgłoszenia nie stanowi Reakcji. Czas Reakcji liczony jest w godzinach obsługi właściwych dla danej kategorii zgłoszenia.

Czas Naprawy — maksymalny okres od wystąpienia Awarii lub Problemu do przywrócenia jakości świadczonych Usług do stanu sprzed zdarzenia.

§ 1

Zgłaszanie Awarii lub Problemu

Zgłoszenie Awarii lub Problemu przez Użytkownika musi zawierać co najmniej:

- Nazwę Użytkownika
- Rodzaj Usługi, której dotyczy zgłoszenie
- Opis Problemu
- Dane kontaktowe osoby zgłaszającej (nazwisko oraz e-mail lub nr telefonu)

§ 2

Bezpieczeństwo danych

1. Usługodawca świadczy usługi w oparciu o infrastrukturę centrów danych na terenie Rzeczypospolitej, spełniającą normy: TIER III of Constructed Facility, TIER III of Design Documents, ISO 27001, ISO 22301 oraz RODO.
2. Spełnienie norm realizowane jest poprzez: 2 niezależne obwody zasilania; system zasilania awaryjnego; trzy niezależne agregaty prądotwórcze; klimatyzację z redundancją N+1; system wczesnej detekcji pożaru z czujnikami optycznymi; dwustopniowy system gaśniczy; kontrolę dostępu (ogrodzenie z barierą podczerwieni, CCTV wewnątrz i na zewnątrz, ochronę przeciwwłamaniową, strefową kontrolę dostępu).
3. Usługodawca stosuje metody zabezpieczenia przekazu danych zwyczajowo przyjęte na rynku, dochowując należytej staranności w celu zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa Danych Użytkownika, zgodnie z RODO.
4. Usługodawca nie jest inicjatorem przekazu Danych Użytkownika, nie wybiera odbiorcy, nie wybiera ani nie modyfikuje Danych Użytkownika i nie monitoruje ich zawartości. Zapewnia wyłącznie zasoby techniczne; o treści i wykorzystaniu decyduje Użytkownik.

Usługodawca wykorzystuje w ramach świadczenia usług następujące usługi chmurowe:

- **Zoho Desk** — system obsługi zgłoszeń serwisowych
- **Auth0** — system IdP dla usługi Cloudpoint oraz usług wewnętrznych
- **Acronis Cyber Cloud** — system kopii zapasowych i disaster recovery
- **Authenti** — system elektronicznej obsługi Umów
- **Microsoft Azure i M365** — przechowywanie dokumentacji
- **Cloudflare** — usługi DNS, CDN, WAF

6. Wszystkie dane przechowywane w ww. systemach przechowywane są na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
7. Dane systemu kopii zapasowych przechowywane są na terenie Rzeczypospolitej i poddane szyfrowaniu.
8. Dane przechowywane w ramach systemów Zoho Desk, Authenti, Azure i Auth0 są szyfrowane.

§ 3

Dostępność Usług i odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca dochowuje należytej staranności w celu utrzymania parametrów SLA na poziomach określonych w dokumencie, odpowiednio do rodzaju Usługi i zakresu odpowiedzialności.
2. Dla Usług IaaS oraz infrastrukturalnej części PaaS gwarantowana Dostępność dotyczy gotowości zasobów infrastruktury fizycznej i wirtualizacyjnej (serwery, platforma wirtualizacyjna, pamięć masowa, sieć, dostęp do Internetu w zakresie zapewnianym przez Usługodawcę).
3. Dla zarządzanej części PaaS (systemy operacyjne, bazy danych, usługi systemowe, komponenty programowe, wsparcie aplikacyjne) Usługodawca świadczy zarządzanie i wsparcie na zasadzie należytej staranności. Gwarantowane parametry Dostępności i Czasy Naprawy IaaS nie obejmują tej części, chyba że odrębne warunki stanowią inaczej.
4. Dla Usług SaaS gwarantowana Dostępność dotyczy infrastruktury i komponentów platformy pozostających pod administracją Usługodawcy, z gwarantowanymi parametrami Dostępności i Czasami Naprawy na poziomie określonym dla Usług IaaS. Gwarancja nie obejmuje wad samego oprogramowania aplikacyjnego (w szczególności ERP podmiotów trzecich), chyba że odrębne warunki stanowią inaczej.

GWARANTOWANE POZIOMY DOSTĘPNOŚCI

Zakres Usługi	Gwarantowana Dostępność
Usługi IaaS oraz infrastrukturalna część PaaS	**99,98%**
Infrastruktura i platformy SaaS objęte odpowiedzialnością Usługodawcy	**99,98%**

> Dostępność = (1 − Tn / Tc) × 100% — gdzie **Tn** to łączny czas niedostępności Usługi w okresie pomiarowym, a **Tc** to całkowity czas okresu. Poziom liczony odrębnie dla każdej Usługi w kolejnych 12-miesięcznych okresach od dnia jej uruchomienia, z uwzględnieniem wyłączeń z §6 i Przerw Technicznych z §4.

GWARANTOWANE CZASY NAPRAWY

Zakres Usługi	Awaria	Problem
IaaS oraz infrastrukturalna część PaaS	≤ 2 godziny	≤ 6 godzin
Infrastruktura i platformy SaaS	≤ 2 godziny	≤ 6 godzin

§ 3

Dostępność Usług (ciąg dalszy)

9. Czas Naprawy liczony jest od wykrycia zdarzenia przez systemy monitorowania albo otrzymania prawidłowego Zgłoszenia (co nastąpi wcześniej) do przywrócenia funkcjonalności w zakresie objętym SLA.
10. Przywrócenie funkcjonalności może nastąpić przez usunięcie przyczyny, rozwiązanie zastępcze, obejście techniczne albo przełączenie na zasoby redundantne — Czas Naprawy kończy się z chwilą przywrócenia funkcjonalności w zakresie SLA, niezależnie od terminu usunięcia pierwotnej przyczyny.
11. Gwarantowane Czasy Naprawy nie mają zastosowania do zarządzanej części PaaS ani do błędów funkcjonalnych aplikacji w ramach SaaS; obsługa realizowana zgodnie z §7.
12. Czas Reakcji i Czas Naprawy stanowią odrębne parametry mierzone niezależnie; harmonogramy wsparcia określa §7.
13. Gwarantowana Dostępność i gwarantowany Czas Naprawy to odrębne parametry SLA — niedotrzymanie jednego nie oznacza automatycznie niedotrzymania drugiego. Zasady rekompensat określa §5.
14. Dla Usług z wykorzystaniem platform Acronis, w zakresie infrastruktury i funkcjonalności dostarczanych oraz utrzymywanych przez Acronis, nie stosuje się parametrów Dostępności i Czasów Naprawy z tego paragrafu — zastosowanie mają odrębne warunki danej Usługi.
15. Niedotrzymanie parametrów SLA skutkuje uprawnieniami z §5, z uwzględnieniem ograniczeń odpowiedzialności wynikających z Umowy i przepisów prawa.

§ 4

Przerwy Techniczne

1. Usługodawca poinformuje Użytkownika o terminach planowanych Przerw Technicznych z co najmniej 72-godzinnym wyprzedzeniem, drogą mailową.
2. Wszystkie Przerwy Techniczne: będą miały miejsce w godzinach nocnych (22:00–6:00); nie będą jednorazowo dłuższe niż 6 godzin; nie będą występować częściej niż 2 razy w Okresie Rozliczeniowym.

§ 5
Rekompensaty

W przypadku niedotrzymania gwarantowanych parametrów SLA Użytkownikowi przysługują rekompensaty. Rekompensaty z tytułu niedotrzymania Dostępności oraz przekroczenia Czasu Naprawy stanowią odrębne mechanizmy rozliczeniowe.

PRZEKROCZENIE CZASU NAPRAWY — AWARIA

Przekroczenie gwarantowanego Czasu Naprawy	Rekompensata
o ponad 2 godziny	5% miesięcznego Wynagrodzenia netto za Usługę
o ponad 6 godzin	10% miesięcznego Wynagrodzenia netto za Usługę
o ponad 12 godzin	100% miesięcznego Wynagrodzenia netto za Usługę

PRZEKROCZENIE CZASU NAPRAWY — PROBLEM

Przekroczenie gwarantowanego Czasu Naprawy	Rekompensata
o ponad 12 godzin	5% miesięcznego Wynagrodzenia netto za Usługę
o ponad 24 godziny	10% miesięcznego Wynagrodzenia netto za Usługę
o ponad 48 godzin	100% miesięcznego Wynagrodzenia netto za Usługę

Wartości oznaczają czas przekroczenia Czasu Naprawy, a nie całkowity czas trwania zdarzenia. Przy osiągnięciu kilku progów stosuje się wyłącznie najwyższy osiągnięty próg; rekompensaty nie sumują się. Łączna wysokość w danym Okresie Rozliczeniowym nie może przekroczyć 100% miesięcznego Wynagrodzenia netto za Usługę.

§ 5

Rekompensaty (ciąg dalszy)

6. Przy niedotrzymaniu Dostępności 99,98% w danym 12-miesięcznym okresie pomiarowym przysługuje rekompensata 5% miesięcznego Wynagrodzenia netto za tę Usługę za ostatni pełny miesięczny Okres Rozliczeniowy w zakończonym okresie pomiarowym. Ustalana po zakończeniu okresu, na podstawie rzeczywistej Dostępności.
7. Rekompensaty za Dostępność i za Czas Naprawy obliczane są niezależnie. Jeżeli oba naruszenia wynikają z tej samej niedostępności, rekompensata za Dostępność podlega pomniejszeniu o rekompensaty za Czas Naprawy związane z tą niedostępnością, nie więcej niż do zera.
8. Rekompensaty przyznawane są wyłącznie w odniesieniu do Usługi, której dotyczyło naruszenie; podstawą jest Wynagrodzenie netto za tę Usługę.
9. Rekompensaty za Czas Naprawy rozliczane są w miesięcznych Okresach Rozliczeniowych (korekta w terminie 7 dni od uznania); za Dostępność — po zakończeniu 12-miesięcznego okresu pomiarowego.
10. Udzielenie rekompensaty nie zwalnia z obowiązku terminowego regulowania Wynagrodzenia.
11. Wniosek o rekompensatę: e-mail reklamacje@cloudpoint.pl, ze wskazaniem Usługi, zdarzenia lub okresu i uzasadnieniem — w terminie 30 dni od zakończenia właściwego Okresu Rozliczeniowego (Czas Naprawy) lub 12-miesięcznego okresu pomiarowego (Dostępność).

OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

12. Usługodawca odpowiada za szkody na zasadach określonych w paragrafie, z uwzględnieniem dopuszczalnych ograniczeń; odpowiedzialność odszkodowawcza ograniczona jest do szkód wyrządzonych umyślnie.
13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody z tytułu czynów niedozwolonych, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
14. Odpowiedzialność kontraktowa i deliktowa ograniczona jest do Wynagrodzenia uiszczonego w miesiącu poprzedzającym zdarzenie (lub za cały krótszy okres Umowy).
15. Łączny limit odpowiedzialności za szkody w danym roku kalendarzowym — równowartość Wynagrodzenia za ostatnie 6 miesięcy (lub krótszy okres Umowy).
16. W zakresie dopuszczalnym przez prawo Usługodawca nie odpowiada za utracone korzyści ani za szkody wynikające z roszczeń lub działań osób trzecich.
17. Strony nie odpowiadają za niewykonanie Umowy wskutek siły wyższej; nie zwalnia to Użytkownika z obowiązku zapłaty za Usługi świadczone zgodnie z Umową.
18. Pojęcie Usługodawcy obejmuje także jego pracowników, współpracowników, podwykonawców i podmioty współpracujące.

§ 6
Wyjątki

Naruszenia parametrów SLA nie stanowią podstawy do rekompensat z §5 w zakresie, w jakim zostały spowodowane okolicznościami poza rzeczywistą kontrolą Usługodawcy, w szczególności:

- aktami władzy publicznej, wojną, sabotażem, embargiem, pożarem, powodzią, strajkiem lub innymi okolicznościami zaburzającymi pracę Usługodawcy
- niedostępnością lub opóźnieniem usług podmiotów trzecich poza zakresem infrastruktury i Usług objętych odpowiedzialnością Usługodawcy
- błędami oprogramowania osób trzecich, w tym systemów operacyjnych i aplikacji w systemach Użytkownika
- atakami cybernetycznymi (w tym DDoS) w zakresie, w jakim ich skutki nie wynikają z okoliczności, za które odpowiada Usługodawca
- usterką lub awarią sprzętu kontrolowanego przez Użytkownika
- działaniem lub zaniechaniem Użytkownika lub osób działających w jego imieniu, albo korzystaniem z Usług sprzecznie z Umową
- Przerwami Technicznymi przeprowadzonymi zgodnie z §4

§ 7
Wsparcie techniczne

1. Użytkownik zgłasza Awarie, Problemy oraz Żądania Wsparcia przez portal helpdesk-tech.enteo.pl lub e-mail support@cloudpoint.pl.
2. Usługodawca zapewnia obsługę zgłoszeń w zakresie wynikającym z Umowy, Regulaminu i dokumentacji Usług; zakres, harmonogram i parametry zależą od rodzaju Usługi i charakteru zgłoszenia.
3. Obsługa Awarii i Problemów infrastruktury IaaS oraz infrastrukturalnej części PaaS (objętych SLA) realizowana 24/7/365, z Czasem Reakcji ≤ 1 godzina i Czasami Naprawy wg §3.
4. Dla zarządzanej części PaaS (systemy operacyjne, bazy danych, usługi systemowe, komponenty programowe) Wsparcie świadczone na zasadzie należytej staranności, bez gwarancji Czasu Naprawy, chyba że odrębne warunki stanowią inaczej.
5. Przy całkowitej niedostępności zarządzanej części PaaS obsługa 7 dni w tygodniu w godz. 8:00–18:00, Czas Reakcji ≤ 2 godziny (liczony w godzinach obsługi), bez gwarancji Czasu Naprawy.

§ 7

Wsparcie techniczne (ciąg dalszy)

6. Standardowe Wsparcie PaaS (diagnostyka systemów operacyjnych, baz danych, usług systemowych, pomoc administracyjna, konsultacje, zmiany konfiguracji, wsparcie w diagnozowaniu problemów aplikacyjnych) — dni robocze 8:00–18:00, Czas Reakcji ≤ 2 godziny, bez gwarancji usunięcia Problemu w określonym czasie.
7. Dla SaaS obsługa Awarii i Problemów infrastruktury objętej odpowiedzialnością Usługodawcy realizowana 24/7/365, z Czasem Reakcji ≤ 1 godzina i Czasami Naprawy wg §3 (jak dla Usług IaaS).
8. Całość pozostałego Wsparcia Technicznego w ramach Usług SaaS, nieobjętego gwarancją SLA infrastruktury (w szczególności wsparcie aplikacyjne i konfiguracyjne), świadczona jest w trybie 10×5 — w dni robocze w godzinach 8:00–18:00.
9. Gwarantowane Czasy Naprawy dla SaaS określa §3; Czasy Reakcji nie wstrzymują ani nie wydłużają Czasów Naprawy.
10. Wsparcie dot. błędów oprogramowania aplikacyjnego SaaS (w szczególności ERP) realizowane na zasadzie należytej staranności, z analizą zgłoszenia i — w uzasadnionych przypadkach — współpracą z producentem, bez gwarancji usunięcia błędu w określonym czasie.
11. Dla Usług z platformą Acronis Cyber Cloud zasady dostępności, wsparcia i rekompensat określają właściwe warunki danej Usługi; Usługodawca zapewnia obsługę zgłoszeń i współpracę z producentem, bez przejmowania gwarancji za infrastrukturę i funkcjonalności pod kontrolą Acronis.
12. Czas Reakcji liczony od otrzymania zgłoszenia (dla zgłoszeń objętych ograniczonym harmonogramem — wyłącznie w godzinach obsługi). Reakcja oznacza rozpoczęcie merytorycznej obsługi, nie automatyczne potwierdzenie.
13. Usługodawca weryfikuje i kwalifikuje zgłoszenie odpowiednio do zakresu odpowiedzialności i rodzaju Usługi; kwalifikacja Użytkownika nie przesądza o zastosowaniu parametrów SLA. O zmianie kwalifikacji Usługodawca informuje Użytkownika.
14. Czas analizy i diagnostyki nie wstrzymuje ani nie wydłuża Czasu Naprawy. W ramach wsparcia nieobjętego gwarantowanym Czasem Naprawy Usługodawca może zastosować rozwiązanie zastępcze (workaround), bez gwarancji terminu wdrożenia.

§ 8

Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik może zgłaszać zastrzeżenia w formie reklamacji w terminie 30 dni od zajścia zdarzenia.
2. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od otrzymania kompletnego zgłoszenia (możliwość wydłużenia do 30 dni w uzasadnionych przypadkach).
3. Reklamacje składane są na adres reklamacje@cloudpoint.pl przez przesłanie uzupełnionego formularza reklamacyjnego.
4. Przed podjęciem kroków prawnych Użytkownik dąży do wyjaśnienia rozbieżności w pierwszej kolejności przez prawidłowo przeprowadzoną procedurę reklamacyjną.
5. Zgłoszenie reklamacyjne zawiera co najmniej: nazwę i adres zgłaszającego; przedmiot i reklamowany okres wraz z uzasadnieniem; datę sporządzenia; podpis osoby upoważnionej (dla zgłoszeń pisemnych).
6. Za dzień otrzymania zgłoszenia przyjmuje się dzień otrzymania przez Usługodawcę zgłoszenia pisemnego na adres siedziby lub elektronicznego na reklamacje@cloudpoint.pl.