

Regulamin świadczenia usługi serwer dedykowany, serwer vps, hosting, domena

Definicje

Co to jest serwer dedykowany i jego zastosowanie:

Serwer dedykowany (wydzielony) - oddzielny komputer pełniący rolę serwera dla jednego, określonego usługobiorcy, oferowany przez firmy hostingowe. Na takim serwerze klient może instalować oprogramowanie oraz dowolnie konfigurować domyślnie zainstalowany i skonfigurowany system operacyjny. Taki typ serwerów wykupują głównie firmy oferujące usługi internetowe, np. poczta, serwery, strony www, radia internetowe, TV internetowe, czat i dowolne inne aplikacje, hosting.

MegaDC.pl – Strona Internetowa za pośrednictwem której świadczone są usługi Operatora.

Operator – TreeBox Sławomir Grzelak, Łęzek 41, 78-320 Połczyn-Zdrój, NIP: 672-192-12-13, Regon: 321161401

Regulamin - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, dostępny na stronie <http://megadc.pl>

Podmiot - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową

Abonent - podmiot który zawiera albo zawarł umowę o świadczenie usług lub też podmiot, na rzecz którego została zawarta taka umowa, w celu związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.

Usługa - usługa świadczona przez MegaDC.pl na rzecz Abonenta, o parametrach określonych w umowie.

Pakiet ruchu – Liczony w MB pakiet ruchu z lub do sieci Internet za pośrednictwem infrastruktury sieciowej operatora.

Oplata abonamentowa – Uiszczana przez Abonenta na rzecz świadczonej usługi przez operatora określonej w ofercie zakupowej oraz w zakresie określonym umową.

Okres abonamentowy - okres rozliczeniowy, za który Abonent dokonał płatności wynagrodzenia z góry za miesiąc rozliczeniowy. Przyjmuje się że okres rozliczeniowy to 30 dni kalendarzowych.

Pomoc Techniczna - działania Operatora mające na celu zagwarantowanie Abonentowi poprawność funkcjonowania Platformy Sprzętowej.

Platforma Sprzętowa - całość sprzętu Operatora oraz infrastruktury komunikacyjnej leżącej w kwestii Operatora a w szczególności serwerów wykorzystywanych do działania usług świadczonych Abonentowi, z wyłączeniem systemu operacyjnego serwera.

Awaria Krytyczna - stan Platformy Sprzętowej, w którym zamówiona usługa nie jest dostępna w sieci Internet i nie jest możliwe zdalne administrowanie nią przez Abonenta. Awaria Krytyczna odnosi się wyłącznie do Platformy Sprzętowej bez powiązania z funkcjonowaniem systemu operacyjnego, usług Abonenta lub ich składowych.

Awaria – stan platformy sprzętowej uniemożliwiający stabilne i ciągłe działanie usługi oraz utrudnia administrowanie usługą zdalnie przez Abonenta lub technika wyznaczonego do tego zadania.

Umowa - zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem umowa o świadczenie usługi utrzymania serwera dedykowanego.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Operatora na rzecz Abonenta usługi udostępnienia i utrzymania serwera dedykowanego w sieci Internet w zakresie i na warunkach określonych w regulaminie oraz w umowie zawartej pomiędzy Abonentem i Operatorem.
2. Udostępniony serwer dedykowany, będzie znajdował się w miejscu wybranym przez Operatora. W trakcie trwania umowy miejsce położenia serwera może ulegać zmianie, bez konieczności uzyskania zgody Abonenta, przy zachowaniu ciągłości świadczenia usługi.
3. Usługa może być świadczona tylko w związku z prowadzoną przez Abonenta działalnością gospodarczą lub zawodową, zaś udostępniony serwer będzie wykorzystywany wyłącznie w ramach takiej działalności.

Użytkowanie serwera dedykowanego

1. Po uruchomieniu serwera Abonent uzyskuje od Operatora hasła dostępu pozwalające na zdalne administrowanie i użytkowanie serwera oraz zarządzanie platformą.
2. W ramach usługi Operator udostępni Abonentowi serwer z udostępnianym przez Operatora systemem operacyjnym bądź środowiskiem programowym Operatora. W przypadku środowiska programowego Operatora np. DirectAdmin, Cpanel serwer będzie odpowiadał zakresem funkcjonalności dostępnych dla użytkowników hostingu współdzielonego, zgodnego z usługą funkcjonującą na platformie serwerów współdzielonych, a w szczególności zawierającej:
 - a. Panel Administracyjny do zarządzania usługą,
 - b. System obsługi poczty przez WWW,
 - c. Manager usług,
 - d. Interpretery poleceń,
 - e. Kopię bezpieczeństwa.
3. Ewentualne zmiany we właściwościach usług świadczonych przez Operatora, a w szczególności charakterystyk sprzętowych będą podawane do wiadomości Abonenta z minimum 7-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany te nie wymagają zgody Abonenta, o ile zachowana zostaje co najmniej pierwotna funkcjonalność usługi.
4. Udostępniony serwer nie może być wykorzystany do naruszenia prawa, w szczególności praw autorskich, lub postępowania nieetycznego, jak również w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem usług, a w szczególności do:

- a. prób nielegalnego wejścia w systemy komputerowe Operatora oraz innych serwerów znajdujących się w sieci Internet, tudzież uniemożliwienia lub zakłócania korzystania z zasobów systemowych lub sprzętowych Operatora przez innych Abonentów,
 - b. popełnienia czynu zabronionego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, przesyłania spamu lub dostarczania treści o charakterze bezprawnym,
 - c. utrzymywania serwisów lub rozpowszechniania wiadomości o treści erotycznej, pornograficznej oraz warezowej (zawierających nielegalne oprogramowanie), przechowywania oraz udostępniania treści powszechnie uznanych za obraźliwe,
 - d. naruszenie prywatności innych użytkowników sieci Internet,
 - e. innych czynów stanowiących naruszenie istniejącego porządku prawnego, norm społecznych i przyjętych zwyczajów.
5. Jeśli Operator na podstawie zgłoszenia przez inną osobę stwierdzi chociażby jedną z okoliczności wskazanych w ust. 7 powyżej, Operator ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym. Abonent jest obowiązany do naprawienia szkód powstałych wskutek jego działań.
 6. Operator jest upoważniony do zablokowania świadczenia usługi objętej niniejszą umową, w przypadku gdy Operator podejmie podejrzenie o bezprawnym charakterze danych przechowywanych na serwerze lub o bezprawnym charakterze działalności prowadzonej za pomocą serwera. Ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi będzie możliwe po złożeniu przez Abonenta wyjaśnień i dowodów, które rozwieją podejrzenia Operatora.
 7. Poza przypadkiem wskazanym w p. 8 powyżej, Operatorowi będą przysługiwały uprawnienia określone w rozdziale 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
 8. Każda ze stron jest zwolniona z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań, będących wynikiem działania siły wyższej.

Czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony lub czas określony, zgodnie z zapisami zawartej pomiędzy Abonentem i Operatorem umowy.
2. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia upływającego z końcem okresu rozliczeniowego świadczonej usługi.
3. Umowa może być rozwiązana przez Operatora bez zachowanie okresu wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym w wypadku opóźnienia się przez Abonenta z zapłatą abonamentu na rzecz Operatora, po upływie dodatkowego terminu do zapłaty, nie krótszego niż 3 dni, wskazanego w wezwaniu do zapłaty.
4. Strony ustalają, że dla potrzeb rozliczeniowych przyjmuje się 30 dniowy okres rozliczeniowy liczony od daty aktywacji usługi.
5. Wykonywanie umowy ulega zawieszeniu jeżeli na skutek działania siły wyższej Operator nie jest w stanie kontynuować świadczenia usługi. Jeżeli działanie siły wyższej uniemożliwi wykonywanie usług objętych umową przez okres ponad 7 dni (ważny powód), zarówno Operator jak i Abonent mają prawo rozwiązać ją bez zachowania terminu wypowiedzenia.

Warunki Pomocy Technicznej

1. Operator zobowiązuje się do utrzymywania Platformy Sprzętowej służącej funkcjonowaniu usług świadczonych dla Abonenta w zakresie określonym w umowie.
2. Operator zobowiązuje się terminowo wykonywać wszystkie prace, o których mowa w niniejszej Umowie, służące do realizacji współpracy z Abonentem.
3. Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w ramach umowy Pomoc Techniczną nad Platformą Sprzętową na poniższych zasadach:
 - a. Operator zobowiązany jest do podjęcia prac zmierzających do zdiagnozowania oraz usunięcia Awarii Krytycznych w ciągu jednej godziny. Początek biegu terminu 1 godziny rozpoczyna się w momencie powiadomienia Operatora przez Abonenta telefonicznie zgłoszenie na infolinię Operatora. W trakcie tego terminu Operator zobowiązany jest do przedstawienia diagnozy oraz określenia terminu usunięcia awarii
 - b. Operator zobowiązany jest do podjęcia prac zmierzających do zdiagnozowania oraz usunięcia Awarii w ciągu 2 godzin. Początek terminu rozpoczęcia prac rozpoczyna się w momencie powiadomienia Operatora przez Abonenta telefonicznie pod numerem infolinii Operatora. W trakcie tego terminu Operator zobowiązany jest do przedstawienia diagnozy oraz harmonogramu działań zmierzających do usunięcia awarii. Operator nie odpowiada za Awarie wynikające ze zmian w konfiguracji systemu operacyjnego wprowadzone przez Klienta oraz instalacje oprogramowania własnego.
 - c. Powiadomienia, o których mowa w punktach a, b niniejszego ustępu powinny zawierać kwalifikację typu awarii: Awaria Krytyczna lub Awaria.
 - d. Operator zobowiązuje się że nr. telefonu infolinii będzie dostępny i będzie zapewniać możliwość powiadomienia Operatora o Awariach. W przypadku zmiany nr. Telefonu infolinii Operator poinformuje Klienta drogą elektroniczną na 2 dni przed zaistniałą zmianą.
 - e. Po usunięciu Awarii Krytycznej lub Awarii, Operator zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o tym fakcie.
 - f. Usuwanie Awarii Krytycznych oraz Awarii nie jest warunkowane zgłaszaniem ich przez Abonenta, tj. będą one usuwane także z własnej inicjatywy Operatora, w przypadku wykrycia ich przez Operatora.
 - g. Przerwy techniczne będące następstwem działań wynikających z konieczności rozbudowy, zmiany konfiguracji, wymiany, naprawy lub konserwacji platformy sprzętowej oraz działania zlecone przez Abonenta, Operator będzie każdorazowo wykonywać w terminie uzgodnionym z Abonentem. W przypadku działań niezleconych przez Abonenta takie jak planowane prace konserwacyjne w zakresie oraz czasie ich prowadzenia (data oraz godzina) zostanie przekazana na adres kontaktowy poczty elektronicznej wskazany w Panelu Administracyjnym usługi lub telefon kontaktowy. Przerwy techniczne nie wliczają się do kategorii Awarii Krytycznych ani Awarii i nie podlegają zobowiązaniom wynikającym z punktu h.
 - h. Operator zobowiązuje się, że sumaryczny czas dostępności do serwera nie będzie niższy niż 99 % całkowitej liczby godzin w danym 30 dniowym okresie rozliczeniowym. W przypadku, gdy sumaryczny czas trwania Awarii Krytycznych, Awarii przekroczy 1.0 % całkowitej liczby godzin w danym 30 dniowym okresie rozliczeniowym operator zobowiązuje się do zastosowania rekompensaty z tytułu umowy SLA stanowiącą załącznik nr. 1.

- i. W przypadku Awarii Krytycznej, Awarii macierzy dyskowej, dysków twardych odpowiadających za przechowywanie danych Klienta Operator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku utracenia danych przez Klienta. Klient zobowiązany jest do wykonywania we własnym zakresie kopii zapasowych swoich danych.

V. Postanowienia końcowe

1. Okres, w którym serwer dedykowany nie funkcjonuje z powodu skorzystania przez Operatora z uprawnienia do wstrzymania się ze świadczeniem swojej usługi nie jest uznawany za awarię czy też awarię krytyczną.
2. Wszczęcie procedury reklamacyjnej lub wystąpienie o karę umowną nie zwalnia Klienta, Abonenta z terminowego opłacenia abonamentu.
3. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy informacji dotyczących świadczonych usług i nie wyjawiać ich osobom trzecim, o ile mogłoby to narazić którąkolwiek ze stron na szkodę.
4. Operator zapewnia poufność wszelkich danych przechowywanych na serwerze. Oznacza to, że dane Abonenta, które mogą znaleźć się w posiadaniu pracowników Operatora podczas wykonywania czynności technicznych oraz administracyjnych na serwerze, nie będą udostępniane żadnym osobom trzecim ani wykorzystywane przez Operatora dla własnych celów, za wyjątkiem sytuacji, gdy udostępnienie to następuje na żądanie uprawnionego podmiotu, w sytuacjach określonych przepisami prawa.
5. O ile do wykonania usługi niezbędne będzie uzyskanie jakichkolwiek licencji i zezwoleń przez Operatora, umowa zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem będzie traktowana jako zawarta pod warunkiem zawieszającym.
6. Wszelkie spory i nieporozumienia, które mogą wyniknąć z wykonywania Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Operatora. Prawem właściwym dla umowy jest prawo polskie.
7. Zmiana umowy wymaga zachowania formy pisemnej (email lub poczta tradycyjna) pod rygorem nieważności.
8. Nieważność jakiegokolwiek postanowienia umowy nie wpływa na pozostałe postanowienia umowy, a umowa będzie interpretowana tak, jak gdyby takie nieważne postanowienie było wykreślone. W przypadku rozbieżności pomiędzy tekstem umowy a załącznikami do niej, stosuje się postanowienia umowy.
9. Wszelka korespondencja listowa do Abonenta, powinna być kierowana na adres lub adres email podany w umowie, o ile Abonent nie wskaże na piśmie pod rygorem nieważności innego adresu. Za doręczoną Abonentowi strony uznają również korespondencję, która nie została odebrana przez Abonenta, pomimo jej wysłania na adres Abonenta wskazany w umowie lub wskazany skutecznie po zawarciu umowy, w trybie określonym w zdaniu poprzednim. W ostatnim przypadku datą doręczenia korespondencji będzie data pierwszego awiza przesyłki nieodebranej przez Abonenta.
10. Jako obowiązujące dane kontaktowe, w tym w szczególności kontaktowy adres email oraz kontaktowy numer telefonu do korespondencji elektronicznej oraz komunikacji telefonicznej uznaje się ww. dane wskazane w Panelu Administracyjnym usługi w momencie próby kontaktu z Abonentem.
11. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie oraz umowie, a w szczególności w kwestiach ochrony danych osobowych i postępowania reklamacyjnego, mają zastosowanie postanowienia Regulaminu określającego świadczenie usług przez Operatora, jak również powszechnie obowiązujące przepisy prawa Polskiego.

ZAŁĄCZNIK NR 1
DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUGI SERWER DEDYKOWANY
POZIOM DOSTĘPNOŚCI USŁUGI – (SLA)

DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI

1. Operator gwarantuje miesięczną dostępność zasilania w energię elektryczną na poziomie nie mniejszym niż 99% (wyłączając brak dostępności spowodowany zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi). Wielkość dostępności odnosi się do sieci i urządzeń kontrolowanych przez Operatora.
2. Operator gwarantuje w 30 dniowym okresie rozliczeniowym dostępność transmisji z/do Internetu na poziomie nie mniejszym niż 99% (wyłączając brak dostępności spowodowanych zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi). Wielkość dostępności odnosi się do sieci i urządzeń kontrolowanych przez Operatora.
3. Pomiary parametru straty pakietów (Packet Loss, ICMP, ping) dokonuje się na obciążonym maksymalnie w 50% łączy przez wysyłanie w dwudziestominutowym okresie pomiarowym wykonywanym do serwera dedykowanego Klienta.
4. Gwarantowany czas przywrócenia pełnej funkcjonalności dzierżawionego serwera – 10 godzin.
5. W przypadku braku możliwości usunięcia awarii serwera dedykowanego w określonym czasie, Operator zobowiązuje się wypłacić rekompensatę za niedostępność serwera maksymalnie 100% abonamentu miesięcznego. Sposób liczenia mnożymy 30 dni razy 24 godziny otrzymujemy ilość godzin w miesiącu następnie kwotę miesięcznego abonamentu dzielimy na ilość godzin i taką rekompensatę za ilość godzin w których serwer jest niedostępny Operator zobowiązuje się wypłacić.
6. W przypadku wystąpienia awarii Operator przywraca działanie systemu operacyjnego serwera. Operator nie odtwarza danych Klienta utraconych w wyniku awarii na serwerze dedykowanym. Klient utracone dane odtwarza we własnym zakresie.