



Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług przez Provider sp. z o.o. na rzecz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG HOSTINGU SERWERA DEDYKOWANEGO PRZEZ PROVIDER SPÓŁKĘ Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

1. PRZEDMIOT USŁUGI

- 1.1. Niniejszy załącznik reguluje zasady świadczenia usług hostingu dedykowanego przez Provider na rzecz Klienta. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajduje Umowa ramowa łącząca Strony oraz Regulamin.

2. SPECYFIKACJA USŁUGI

- 2.1. Usługa polega na świadczeniu przez Provider na rzecz Klienta usługi utrzymania wydierżawionego wirtualnego serwera dedykowanego (VPS) w sieci Internet w zakresie i na warunkach określonych Regulaminem oraz niniejszym załącznikiem, zgodnie z parametrami usługi i cennikiem usługi określonymi w Specyfikacji przedmiotu umowy oraz w Umowie.
- 2.2. Ewentualne zmiany we właściwościach usług świadczonych przez Provider, a w szczególności charakterystyk sprzętowych lub poszczególnych komponentów systemu operacyjnego, będą podawane do wiadomości Klienta ze stosownym wyprzedzeniem, z uwzględnieniem, że Provider zastrzega sobie minimum 30-dniowy termin do wprowadzenia odpowiednich zmian.
- 2.3. Klient otrzymuje od Provider, po uruchomieniu serwera, hasło dostępu pozwalające na swobodne zdalne administrowanie i użytkowanie dedykowanego serwera i zainstalowanego na nim oprogramowania.
- 2.4. Wydierżawiony serwer nie może być wykorzystany do łamania prawa lub postępowania nieetycznego, ze szczególnym uwzględnieniem treści postanowień pkt 4.1. niniejszego załącznika.

3. ROZLICZENIA

- 3.1. Rozliczenia Stron odbywają się w okresach wskazanych w Specyfikacji przedmiotu umowy (okres abonamentowy). Opłata abonamentowa pobierana jest za cały okres abonamentowy z góry.
- 3.2. Provider wystawi na rzecz Klienta w dniu prawidłowego złożenia zamówienia usługi, fakturę pro forma tytułem opłaty abonamentowej za pierwszy okres abonamentowy. Provider wystawi na rzecz Klienta fakturę VAT w terminie 7 dni od dnia zapłaty przez Klienta opłaty abonamentowej, przy czym dniem zapłaty jest dzień uznania rachunku bankowego Provider.
- 3.3. Zapłata opłaty abonamentowej przez Klienta następuje przelewem na numer rachunku bankowego Provider wskazany w wystawionej przez niego fakturze pro forma. Dokonując zapłaty opłaty abonamentowej, Klient zobowiązany jest podać w tytule przelewu numer



- faktury pro forma, której dotyczy opłata abonamentowa. Klient ponosi w pełni koszty uiszczenia opłaty abonamentowej na rzecz Provider (koszty przelewu bankowego).
- 3.4.** Faktury VAT i faktury pro-forma wystawiane są przez Provider w formie elektronicznej i doręczane na adres e-mail wskazany przez Klienta w formularzu zamówienia, na co Klient, poprzez akceptację niniejszego Regulaminu, wyraża zgodę.
 - 3.5.** Klient zobowiązuje się uiszczać opłatę, o której mowa w pkt 3.1. powyżej, w terminie 7 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT przez Provider, przy czym dniem zapłaty jest dzień uznania rachunku bankowego Provider.
 - 3.6.** W przypadku nieuregulowania płatności w terminie, w przypadku zwłoki w płatności przekraczającej 14 dni, Provider zastrzega sobie prawo wstrzymania świadczenia usługi do czasu uregulowania opłaty wraz z ustawowymi odsetkami.
 - 3.7.** Za nieterminowe uregulowanie płatności, o której mowa powyżej, Provider naliczy odsetki ustawowe.

4. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

- 4.1.** Klient zobowiązany jest do:
 - 4.1.1.** zabezpieczenia i opieki nad poufnymi danymi, takimi jak hasła pocztowe i dostępowe;
 - 4.1.2.** niewykorzystywania usług świadczonych przez Provider w celu prowadzenia działalności niezgodnej z powszechnie obowiązującymi normami społecznymi oraz obyczajowymi bądź działalności niezgodnej z prawem lub w sposób mogący stanowić naruszenie prawa, w szczególności w celu utrzymywania serwisów zawierających treści pornograficzne, obsceniczne, powszechnie uważane za wulgarne lub treści warezowe, zawierających nielegalne oprogramowanie, rozpowszechniających wiedzę z zakresu technik łamania kodów dostępowych (cracking, phishing), tworzenia wirusów, zawierających treści zachęcające do działań przestępczych, bądź których elementy wykorzystywane są przez inne serwisy, nie utrzymywane na serwerach Provider;
 - 4.1.3.** niewykorzystywania usług świadczonych przez Provider w celu konfiguracji bramek proxy;
 - 4.1.4.** niewykorzystywania usług świadczonych przez Provider w sposób naruszający prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie oraz dobra osobiste;
 - 4.1.5.** niewykorzystywania zasobów systemowych Provider w sposób utrudniający korzystanie z nich innym Klientom, ani też w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem usługi;
 - 4.1.6.** niewykorzystywania usług świadczonych przez Provider dla rozsyłania SPAM-u;
 - 4.1.7.** nierozsyłania SPAM-u stanowiącego reklamę serwisów internetowych utrzymywanych na serwerach Provider bądź w jakikolwiek sposób odwołujących się do zasobów zapisanych na serwerach utrzymywanych przez Provider;
 - 4.1.8.** niepodejmowania prób naruszenia zasobów systemowych Provider, do których Klient nie ma uprawnień;
 - 4.1.9.** dokonywania zabezpieczenia oraz aktualizacji wykorzystywanego przez niego oprogramowania;
 - 4.1.10.** przestrzegania zasad korzystania z usług, wynikających z obowiązujących dokumentów ogłaszanych przez Provider, jak również bieżącego zapoznawania się ze zmianami dokonywanymi w tych dokumentach;



- 4.1.11.** informowania Provider o wszelkich okolicznościach, które mogą mieć wpływ na wykonywanie Umowy;
- 4.1.12.** terminowego wnoszenia opłat abonamentowych.
- 4.2.** Provider jest zobowiązany do wykonywania raz dziennie kopii bezpieczeństwa (backup) obejmujących dane Klienta (struktura i dane bazy danych, dane aplikacji, konfiguracja poszczególnych komponentów systemu, z wyłączeniem wiadomości email przechowywanych na poszczególnych skrzynkach pocztowych – chyba, że umowa/warunki zamówienia stanowią inaczej) oraz do przechowywania kopii bezpieczeństwa przez: 7 dni w odniesieniu do wszystkich kopii bezpieczeństwa oraz przez 6 miesięcy w odniesieniu do pierwszej kopii wykonanej w każdym miesiącu.
- 4.3.** Na życzenie Klienta, Provider udostępni dane ze wskazanej kopii bezpieczeństwa w formie skompresowanej kopii folderu oraz bazy danych aplikacji – do samodzielnego odtworzenia przez Klienta.
- 4.4.** W przypadku prac serwisowych obejmujących godziny wykonywania kopii bezpieczeństwa, Provider ma prawo pominięcia kopii z danego dnia.
- 4.5.** Provider jest zobowiązany do przetrzymywania logów dostępowych do aplikacji (logi dostępowe serwera www, ftp) przez okres 3 miesięcy.
- 4.6.** Klient zobowiązuje się do zgłaszania zmian w konfiguracji oprogramowania systemowego serwera drogą elektroniczną, za pomocą e-mail na adres bok@provider.pl. Wszelkie zmiany w konfiguracji zgłaszane przez Klienta po godzinach pracy, tj. 16:00 – 8:00 i wymagające zaangażowania pracownika Provider, poza wskazanymi godzinami pracy, zawierać będą także zgodę na dodatkowe obciążenie Klienta i będą także dodatkowo zgłaszane telefonicznie wyznaczonemu pracownikowi Provider pod numerem telefonu: +48 71 341 81 29. Szczegółowe warunki obciążania z tytułu zlecenia dodatkowych prac, o których mowa powyżej, zostały uregulowane w Umowie ramowej oraz pkt 9 Regulaminu.
- 4.7.** Wszelkie zmiany konfiguracji wykonane przez Provider na zlecenie zostaną potwierdzone Klientowi na jego adres. Zmianę konfiguracji uznaje się za wprowadzoną po zweryfikowaniu wykonania prac przez Klienta i potwierdzeniu e-mailem na adres bok@provider.pl. Do czasu potwierdzenia odbioru zmian konfiguracyjnych, usługa, której zmiana dotyczy, nie podlega zgłoszeniom w trybie awarii.
- 4.8.** Ponadto, Klient zobowiązany jest do zmiany hasła dostępowego do serwera przekazanego w procesie aktywacji usługi przez Provider oraz innych danych dostępowych, bezzwłocznie po pierwszym logowaniu.
- 4.9.** W przypadku uzyskania przez Provider wiadomości o korzystaniu przez Klienta z usług świadczonych przez Provider niezgodnie z niniejszym załącznikiem, Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, Provider uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych Klienta w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Klienta, pod warunkiem, że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.
- 4.10.** Provider uprawniony jest do dokonania blokady przechowywanych na jego serwerach danych dostarczonych przez Klienta w przypadku, gdy uzyska on wiarygodną wiadomość o bezprawnym charakterze tych danych. Jednakże Provider obowiązany jest uprzednio niezwłocznie poinformować Klienta o zamiarze dokonania blokady danych zamieszczonych na jego serwerach przez Klienta. Zgodnie z treścią niniejszego punktu działanie Provider zwalnia go z odpowiedzialności względem Klienta za szkodę powstałą wskutek uniemożliwienia mu dostępu do danych mających charakter bezprawny.



- 4.11.** Provider uprawniony jest do dokonania blokady przechowywanych na jego serwerach danych dostarczonych przez Klienta również w przypadku, gdy otrzyma on urzędowe zawiadomienie o bezprawnym charakterze tych danych. W takim wypadku wyłączony jest obowiązek informacyjny przewidziany w pkt 4.10. zdanie 2 powyżej, zaś Provider uprawniony jest do przekazania właściwym organom władzy publicznej danych kontaktowych wskazanych przez Usługobiorcę zgodnie z pkt 4.9. powyżej. Zgodnie z treścią niniejszego punktu działanie Provider zwalnia go z odpowiedzialności względem Klienta za szkodę powstałą wskutek uniemożliwienia mu dostępu do danych mających charakter bezprawny.
- 4.12.** Klient ponosi odpowiedzialność za sposób wykorzystywania usług świadczonych na jego rzecz przez Provider.
- 4.13.** Klient obowiązany jest do podania w zamówieniu, składanym w trybie wskazanym w pkt 2.1. Regulaminu, swych prawidłowych danych kontaktowych oraz danych do wystawienia faktury pro forma, jak również jest obowiązany do bieżącego aktualizowania tych danych. W celu weryfikacji danych wskazanych przez Klienta, Provider może przed dokonaniem aktywacji usługi zażądać od Klienta przedstawienia oryginałów lub poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii dokumentów potwierdzających prawdziwość danych wskazanych przez Klienta.
- 4.14.** Provider zastrzega sobie prawo automatycznego usuwania ze skrzynek pocztowych Klienta wiadomości, które zostały zakwalifikowane jako SPAM (przechowywanych w folderze SPAM skrzynki pocztowej), starszych niż 30 dni.

5. USUWANIE AWARII

- 5.1.** Provider zobowiązuje się do stałej kontroli serwerów dedykowanych.
- 5.2.** Zgłoszenie awarii następuje według reguł opisanych w Umowie ramowej.
- 5.3.** Wszelkie krytyczne awarie techniczne zgłoszone zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu, zostaną usunięte przez Provider w ciągu 8 godzin od ich zgłoszenia w trybie: 24 godziny na dobę/7 dni w tygodniu.
- 5.4.** Przez krytyczną awarię Strony rozumieją całkowitą niedostępność usługi na ogółu użytkowników lub działanie usługi niezgodne z jej specyfikacją wpływające na dostępność usługi dla ogółu użytkowników. W szczególności krytyczną awarią techniczną jest:
- 5.4.1.** całkowita niedostępność serwera poczty elektronicznej lub błędna obsługa przyjmowania poczty dla obsługiwanych domen;
 - 5.4.2.** całkowita niedostępność serwera www lub niedostępność poszczególnych serwisów;
 - 5.4.3.** nieprawidłowe działanie serwera www lub wskutek błędnej konfiguracji serwera www, z wyłączeniem elementów modyfikowanych przez Klienta (m.in. plm.inphp.ini, .htaccess).
- 5.5.** Natomiast w szczególności krytyczną awarią nie jest:
- 5.5.1.** niedostarczenie pojedynczych wiadomości mailowych lub otrzymywanie niechcianej korespondencji uznawanej za SPAM;
 - 5.5.2.** brak możliwości wysłania lub odbierania poczty przez pojedynczych użytkowników;
 - 5.5.3.** niepełna funkcjonalność panelu konfiguracyjnego usług pocztowych;
 - 5.5.4.** częściowa niedostępność usług www/MySQL spowodowana nadmiernym ruchem, tj. chwilową odwiedzalnością większą niż 1.000 (słownie: tysiąc) requestów na minutę;



- 5.5.5. Częściowa niedostępność usług pocztowych spowodowana nadmiernym ruchem, tj. odbiorem nadmiernej ilości korespondencji;
- 5.5.6. zapotrzebowanie na konfigurację lub zmianę konfiguracji jakichkolwiek usług, w tym serwisu www, bazy MySQL, dostępu FTP, zmianę reguł poczty przychodzącej, czy listy odbiorców newslettera.
- 5.6. Ponadto, w przypadku awarii krytycznych wynikłych z winy Klienta wymagających interwencji Provider poza godzinami pracy, Provider ma prawo obciążyć Klienta za wykonaną pracę. Awarie krytyczne wynikiłe z winy Klienta muszą być odpowiednio udokumentowane przez Provider.
- 5.7. Za awarię krytyczną wynikłą z winy Klienta w szczególności uznaje się:
 - 5.7.1. całkowitą lub częściową niedostępność serwisów www wynikającą z nieprawidłowej budowy serwisów www, w tym problemów wynikających z braku optymalizacji serwisów powodujących nadmierne obciążenie serwerów;
 - 5.7.2. niedostępność usług spowodowaną zmianą delegacji, wyrejestrowaniem domen lub nieprawidłową konfiguracją serwerów DNS nienależących do Provider;
 - 5.7.3. całkowitą lub częściową niedostępność usług wynikającą z zapełnienia dostępnej przestrzeni dyskowej, mimo wcześniejszego monitu ze strony Provider;
 - 5.7.4. całkowitą lub częściową niedostępność serwisów www spowodowaną utrzymywaniem nadmiernej liczby sesji użytkowników niemogących zalogować się do serwisów Klienta z powodu niedziałania lub braku łączności do mechanizmów pozostających poza siecią Provider;
 - 5.7.5. chwilową lub częściową niedostępność usług pocztowych spowodowaną jednoczesną wysyłką nadmiernej ilości korespondencji.
- 5.8. Awarie wykraczające poza definicję awarii krytycznej (awarie niekrytyczne) zostaną usunięte przez Provider w możliwie najkrótszym czasie, w godzinach pracy biura Provider.

6. WYPOWIEDZENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

- 6.1. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę za miesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym okres wypowiedzenia kończy się z upływem okresu abonamentowego.
- 6.2. W przypadku stwierdzenia lub zgłoszenia przez innego operatora serwera dedykowanego w sieci Internet (a w szczególności przez dział bezpieczeństwa danej sieci) zdarzenia w postaci wykorzystywania przez Klienta usług świadczonych przez Provider w celu prowadzenia działalności niezgodnej z powszechnie obowiązującymi normami społecznymi oraz obyczajowymi bądź działalności niezgodnej z prawem lub w sposób mogący stanowić naruszenie prawa, w szczególności w celu utrzymywania serwisów zawierających treści pornograficzne, obsceniczne, powszechnie uważane za wulgarne lub w treści warezowe, zawierających nielegalne oprogramowanie, rozpowszechniających wiedze z zakresu technik łamania kodów dostępowych (cracking, phishing), tworzenia wirusów, zawierających treści zachęcające do działań przestępczych, bądź których elementy wykorzystywane są przez inne serwisy, nie utrzymywane na serwerach Provider – Provider ma prawo do rozwiązania niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Klient jest obowiązany do naprawienia szkód powstałych wskutek jego działań.