

Regulamin świadczenia usługi utrzymania serwera dedykowanego

Definicje

Poniższe pojęcia mają następujące znaczenie na użytek Regulaminu:

home.pl - podmiot świadczący usługi drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami poniższego regulaminu, tj. home.pl Jurczyk, Stypuła, Kapcio spółka jawna z siedzibą w Szczecinie, którego adresy elektroniczne, siedziba i adres wskazane są pod następującym adresem: <http://home.pl>.

Operator - home.pl.

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://home.pl>.

Podmiot - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność prawną i prowadząca działalność gospodarczą lub inną działalność statutową.

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 lub inną działalność statutową. Abonentem nie może być konsument w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

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

Pakiet ruchu - wyznaczony przez home.pl i określony w umowie limit ruchu, liczony na warstwie IP z i do usługi Abonenta, do wykorzystania w okresie abonamentowym; w skład limitowanego pakietu ruchu wchodzi między innymi: dane pobrane z serwera WWW, nagłówki zapytań i odpowiedzi protokołu HTTP oraz transfer generowany przez protokół FTP (serwer FTP), SMTP, IMAP, POP3 oraz innych usług uruchomionych na serwerze.

Opłata abonamentowa - uiszczane przez Abonenta wynagrodzenie jedynie za usługi świadczone na podstawie zawartej umowy, w zakresie określonym umową; wynagrodzenie to nie obejmuje w szczególności kosztów związanych z uzyskaniem dostępu do usługi, opłat telekomunikacyjnych, bankowych i pocztowych, zakupu sprzętu lub oprogramowania do korzystania z usługi, zaprojektowania stron WWW lub konfiguracji systemu komputerowego Abonenta oraz opłat dodatkowych określonych odrębnie przez Operatora (usługi dodatkowe, rozszerzenia, itp.).

Okres abonamentowy - okres rozliczeniowy, za który Abonent dokonał płatności wynagrodzenia home.pl z góry, określony w ofercie home.pl; okres abonamentowy ulega zakończeniu również po przekroczeniu przez Abonenta pakietu ruchu przed upływem okresu rozliczeniowego.

Środowisko programowe Operatora - system operacyjny opracowany przez Operatora opcjonalnie zainstalowany na Platformie sprzętowej, w ramach którego skonfigurowane są funkcjonalności analogiczne do tych jakie Operator udostępnia na platformie serwerów współdzielonych.

Asysta Techniczna - działania Operatora mające na celu zagwarantowanie Abonentowi poprawności funkcjonowania Platformy Sprzętowej.

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

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 w przypadku usługi z systemem operacyjnym innym niż środowisko programowe Operatora, bądź stan Platformy sprzętowej oraz środowiska programowego Operatora jeśli tak przewiduje umowa, w którym zamówiona usługa działa w sposób niestabilny, co wpływa na poprawne funkcjonowanie usług świadczonych przez Abonenta lub ich składowych.

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

I. 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.

II. Użytkowanie serwera dedykowanego

4. Po uruchomieniu serwera Abonent uzyskuje od Operatora hasła dostępu pozwalające na zdalne administrowanie i użytkowanie serwera oraz zarządzanie platformą.
5. W ramach usługi Operator udostępni Abonentowi serwer z udostępnianym przez Operatora systemem operacyjnym bądź środowiskiem programowym Operatora. W przypadku środowiska programowego Operatora serwer będzie odpowiadał zakresem funkcjonalności dostępnych dla użytkowników hostingu współdzielonego, zgodnego z usługą Operatora 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.
6. Ewentualne zmiany we właściwościach usług świadczonych przez Operatora, a w szczególności charakterystyk sprzętowych będą podawane do wiadomości Abonenta z minimum 14-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany te nie wymagają zgody Abonenta, o ile zachowana zostaje co najmniej pierwotna funkcjonalność usługi.
7. 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 uniemożliwiania 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.
8. W przypadku stwierdzenia przez Operatora lub zgłoszenia przez inną osobę chociażby jednej 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.
9. Operator jest upoważniony do czasowego powstrzymania się od 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 dokumentów, które rozwieją podejrzenia Operatora.

10. 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.
11. Każda ze stron jest zwolniona z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań, będących wynikiem działania siły wyższej.

III. Czas trwania Umowy

12. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony lub czas określony, zgodnie z zapisami zawartej pomiędzy Abonentem i Operatorem umowy.
13. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień zawartych w umowie, z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, upływającego z końcem miesiąca kalendarzowego.
14. Umowa może być rozwiązana przez Operatora bez zachowanie okresu wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym w wypadku opóźnienia się przez Abonenta z zapłatą wynagrodzenia Operatora, po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu do zapłaty, nie krótszego niż 3 dni, wskazanego w wezwaniu do zapłaty. Rozwiązanie umowy, pod rygorem nieważności, musi nastąpić w formie pisemnej.
15. Strony ustalają, że dla potrzeb rozliczeniowych pierwszym dniem każdego okresu abonamentowego jest pierwszy dzień każdego miesiąca, zaś okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy, za wyjątkiem pierwszego jego dnia i pierwszego okresu abonamentowego, którymi są odpowiednio - dzień uruchomienia usługi oraz okres od dnia uruchomienia usługi do ostatniego dnia miesiąca, w którym doszło do jej uruchomienia.
16. 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.

IV. Warunki Asysty Technicznej

17. Operator zobowiązuje się do utrzymywania Platformy Sprzętowej służącej funkcjonowaniu usług świadczonych dla Abonenta w zakresie określonym w umowie.
18. Operator zobowiązuje się terminowo wykonywać wszystkie prace, o których mowa w niniejszej Umowie, służące do realizacji współpracy z Abonentem.
19. Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w ramach umowy Asystę Techniczną nad Platformą Sprzętową na poniższych zasadach:
 - a. Operator zobowiązany jest do podjęcia prac zmierzających do zdiagnozowania oraz usunięcia Awarii Krytycznych w ciągu 30 minut. Początek biegu terminu 30 minut rozpoczyna się w momencie powiadomienia Operatora przez Abonenta telefonicznie pod numerem określonym w punkcie c. poniżej. W trakcie tego terminu Operator zobowiązany jest do przedstawienia diagnozy oraz harmonogramu działań

- zmierzących do usunięcia Awarii krytycznej lub harmonogramu uruchomienia rozwiązań zastępczych.
- b. Operator zobowiązany jest do podjęcia prac zmierzających do zdiagnozowania oraz usunięcia Awarii w ciągu 120 minut. Początek biegu terminu 120 minut rozpoczyna się w momencie powiadomienia Operatora przez Abonenta telefonicznie pod numerem określonym w punkcie c. poniżej. W trakcie tego terminu Operator zobowiązany jest do przedstawienia diagnozy oraz harmonogramu działań zmierzających do usunięcia Awarii lub harmonogramu uruchomienia rozwiązań zastępczych. 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 są dokonywane przez Abonenta za pomocą infolinii pod numerem telefonu 801 05 55 00 bądź 91 432 55 49 .
 - d. Powiadomienia, o których mowa w punktach a, b niniejszego ustępu powinny obowiązkowo zawierać kwalifikację typu awarii: Awaria Krytyczna lub Awaria.
 - e. Operator zobowiązuje się, że numer telefonu, określony w punkcie c niniejszego ustępu, będzie zapewniać Abonentowi możliwość powiadamiania Operatora o Awariach Krytycznych oraz Awariach . O zmianie numeru telefonu, określonego w punkcie c, Operator poinformuje Abonenta na piśmie oraz za pomocą poczty elektronicznej wysłanej na adres kontaktowy wskazany w Panelu Administracyjnym, nie później niż na 2 dni przed nastąpieniem zmiany. Zmiana jest skuteczna wobec Abonenta po upływie dwóch dni od otrzymania informacji o której mowa w zdaniu poprzednim.
 - f. Po usunięciu zgłoszonej przez Abonenta Awarii Krytycznej lub Awarii, Operator zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o tym fakcie.
 - g. Usuwanie Awarii Krytycznych oraz Awarii nie jest warunkowane zgłaszaniem ich przez Abonenta, tj. będą one usuwane także z własnej inicjatywy Operatora, w przypadku ich zauważenia przez Operatora.
 - h. 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, informacja o charakterze planowanych prac, 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 i.
 - i. Operator zobowiązuje się, że sumaryczny czas dostępności do serwera nie będzie niższy niż 99,5 % całkowitej liczby godzin w danym miesiącu kalendarzowym. W przypadku, gdy sumaryczny czas trwania Awarii Krytycznych, Awarii przekroczy 0,5 % całkowitej liczby godzin w danym miesiącu kalendarzowym, Operator zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Abonenta kary umownej w wysokości 50 PLN (słownie: pięćdziesięciu złotych) za każdą kolejną rozpoczętą godzinę trwania Awarii Krytycznej,

Awarii. W celu uzyskania kary umownej od Operatora, Abonent zobowiązany jest doręczyć Operatorowi raport zgodny w formie ze wzorem określonym w Załączniku nr 1 do Regulaminu w terminie do 5-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zaistniały okoliczności uprawniające do żądania zapłaty kary umownej. Operator zastrzega sobie prawo do uzyskania wyjaśnień dotyczących każdej pozycji raportu jak również kwestionowania raportu w całości lub w części.

V. Postanowienia końcowe

20. 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.
21. Wszczęcie procedury reklamacyjnej lub wystąpienie o karę umowną nie zwalnia Klienta Abonenta z terminowego opłacenia abonamentu.
22. 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.
23. 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.
24. 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.
25. Wszelkie spory i nieporozumienia, które mogą wynikać z wykonywania Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Operatora. Prawem właściwym dla umowy jest prawo polskie.
26. Zmiana umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz zawarcia stosownego aneksu pomiędzy Operatorem i Abonentem.
27. 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.
28. Wszelka korespondencja listowa do Abonenta, powinna być kierowana na adres 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.

29. 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.
30. W sprawach nie uregulowanych w regulaminie i w umowie, a w szczególności w kwestiach ochrony danych osobowych i postępowania reklamacyjnego, mają zastosowanie postanowienia Regulaminu home.pl, określającego świadczenie usług przez home.pl, jak również powszechnie obowiązujące przepisy prawa.