

# Regulamin świadczenia usług wynajmu serwerów dedykowanych

przez INTENSYS Spółka z o.o.

## Rozdział I. Definicje

Pojęcia użyte w niniejszym regulaminie oraz innych dokumentach do niego nawiązujących, oznaczają:

**Usługa** – usługa wynajmu serwera dedykowanego polegająca na udostępnieniu Klientowi do wyłącznego użytkowania fizycznego serwera znajdującego się w serwerowni Centrum Danych.

**Centrum Danych** – podmiot, z którym współpracuje Dostawca posiadający infrastrukturę i zasoby umożliwiające świadczenie Usługi.

**Incydent krytyczny** – zdarzenie skutkujące przerwą w działaniu Usługi z wyłączeniem zdarzeń, których przyczyną była awaria sprzętu lub podzespołów serwera dedykowanego oraz planowanych prac konserwacyjnych, o których Klient został powiadomiony.

**Incydent sprzętowy** – zdarzenie, którego przyczyną jest awaria serwera dedykowanego lub jednego z jego komponentów.

**Incydent niekrytyczny** – zdarzenie nie będące Incydem krytycznym, ani Incydem sprzętowym, które ma miejsce w toku pracy Usługi i powoduje odchylenie od standardowych parametrów pracy Usługi, jednak nie mające poważnego wpływu na jej działanie.

## Rozdział II. Postanowienia ogólne

1. Dostawca udostępni Klientowi Serwer dedykowany o parametrach technicznych określonych w wybranym przez Klienta wariantcie lub zgodnych z indywidualnymi ustaleniami. W ramach Usługi Dostawca zapewnia ponadto:
  - a. jeden publiczny adres IPv4,
  - b. dostęp do Internetu z przepustowością 1Gbps,
  - c. czas usunięcia skutków Incydem sprzętowego w ciągu 24h
  - d. usługę AntyDDoS – Level 0 (scrubbing od 1,1 Gbps / 0,12 Mpps do 1,5 Gbps / 1Mpps).
2. Powyższe parametry mogą zostać podwyższone za pomocą Usług dodatkowych na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku.
3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres rozliczeniowy opłata naliczana jest proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Usługi w danym Okresie.
4. Faktura może zawierać opłatę za Okres rozliczeniowy dłuższy niż jeden miesiąc w przypadku wyrównania opłat do pełnego miesiąca kalendarzowego.
5. Dopuszczalne jest naliczenie przez Dostawcę na fakturach opłat za Usługi zrealizowane w poprzednich Okresach rozliczeniowych, jeśli nie zostały one naliczone wcześniej.
6. Opłaty za Usługi naliczane są „z góry” .

7. Warunkiem zawarcia Umowy na świadczenie Usługi jest opłacenie pierwszego Okresu rozliczeniowego.
8. W przypadku, gdy Klient korzysta z oprogramowania firm trzecich udostępnianego odpłatnie w ramach Usługi, integralną część Umowy stanowią również warunki korzystania z tego oprogramowania zaakceptowane przez Klienta przy składaniu Zamówienia. Zmiana w treści warunków korzystania z oprogramowania firm trzecich nie stanowi zmiany Regulaminu, ani zmiany Umowy.
9. W przypadku, gdy Klient nie dokona w terminie płatności za kolejny Okres rozliczeniowy Dostawca zastrzega sobie prawo Ograniczenia lub Zablokowania dostępu do Usługi po uprzednim wezwaniu Klienta to uregulowania zaległej należności.
10. Umowa może być zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony.
11. W przypadku umowy na czas oznaczony, po upływie okresu jej obowiązywania następuje automatyczne przedłużenie na kolejny 12-miesięczny czas oznaczony chyba, że którakolwiek ze Stron przynajmniej na jeden miesiąc przed końcem aktualnie obowiązującego okresu jej trwania dokona wypowiedzenia lub złoży oświadczenie o przekształceniu Umowy w umowę na czas nieoznaczony.
12. W przypadku umów zawartych na czas nieoznaczony każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.
13. W szczególnych przypadkach Umowa może zostać rozwiązana:
  - a. za porozumieniem stron,
  - b. w przypadku dokonania zapłaty przez stronę żądającą jej rozwiązania na rzecz przeciwnej strony odszkodowania w wysokości łącznej opłaty, jaka pozostałaby do zapłaty do końca trwania Umowy na czas określony, gdyby nie została ona rozwiązana wcześniej.
14. Dostawca ma prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - a. nieuregulowania przez Klienta opłat z tytułu świadczenia Usługi w terminie określonym na fakturze,
  - b. naruszania przez Klienta postanowień Umowy, Regulaminu lub pozostałych załączników.
15. W przypadkach opisanych w pkt. 14 Dostawcy przysługuje odszkodowanie wyliczone zgodnie z zasadą wskazaną w pkt. 13 lit. b.
16. Klientowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - a. gdy Dostawca narusza postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy,
  - b. wystąpienia ciągłej przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 5 dni z przyczyn zawnionych przez Dostawcę.

### **Rozdział III. Gwarantowane parametry**

1. Czas reakcji na zgłoszenie incydentu (Krytycznego, Sprzętowego lub Niekrytycznego) rozumiany jest jako czas, który minął od chwili otrzymania przez Dostawcę wiadomości elektronicznej zawierającej zgłoszenie do chwili wysłania przez Dostawcę wiadomości elektronicznej potwierdzającej podjęcie działań zmierzających do usunięcia skutków incydentu.
2. Czas usunięcia skutków incydentu (Krytycznego, Sprzętowego lub Niekrytycznego) liczony jest od chwili otrzymania przez Dostawcę wiadomości zawierającej zgłoszenie incydentu do chwili wysłania przez Dostawcę komunikatu potwierdzającego usunięcie skutków incydentu.
3. Gwarantowany poziom parametrów przedstawiony został w poniższej tabeli.

Czas reakcji na zgłoszenie	1h
Czas usunięcia skutków Incydentu Krytycznego	4h
Czas usunięcia skutków Incydentu Sprzętowego	24h / 4h w wariantcie podwyższonego SLA
Czas usunięcia skutków Incydentu Niekrytycznego	24h

4. Dostawca zastrzega prawo do ograniczenia dostępu do sieci Internet do przepustowości 1Mbps w przypadku przekroczenia przez Klienta wartości 30TB danych przetransferowanych do sieci Internet (ruch wychodzący) w danym Okresie rozliczeniowym.

#### Rozdział IV. Usługi dodatkowe

Nazwa	Opis	Wariant
Dodatkowy adres IPv4	Maksymalnie do 30 adresów na serwer	
Podwyższone SLA	Skrócony czas usunięcia skutków Incydentu Sprzętowego	4h
Sieć wewnętrzna	Połączenie pomiędzy wszystkimi serwerami Klienta z wykupioną usługą Sieć wewnętrzna na odrębnych kartach sieciowych.	1 Gbps
		10 Gbps
Backup FTP	Powierzchnia backupowa w bezpiecznej i niezawodnej macierzy RAID. Oddzielona fizycznie od serwera Klienta	100 GB, 500GB, 1TB, 2TB, 3TB, 4TB
AntyDDoS	Zabezpieczenie przed wszystkimi najpopularniejszymi rodzajami ataków wolumetrycznych z parametrami wyższymi niż w wariantcie standardowym.	Level 1 scrubbing od 1,1 Gbps / 0,12 Mpps do 2,5 Gbps / 2 Mpps
		Level 2 scrubbing od 1,1 Gbps / 0,12 Mpps do 5 Gbps / 5 Mpps
		Level 3 scrubbing od 1,1 Gbps / 0,12 Mpps do 10 Gbps / 10 Mpps

## Rozdział V. Kary umowne

1. Parametry SLA i kary umowne rozliczane są dla każdej Usługi indywidualnie i zgodnie z poniższą tabelą.

<b>Przekroczony parametr</b>	<b>Wysokość kary umownej</b>
Czas reakcji	5% opłaty abonamentowej, niezależnie od długości przekroczenia
Czas usunięcia skutków Incydentu Krytycznego	10% opłaty abonamentowej, niezależnie od długości przekroczenia
Czas usunięcia skutków Incydentu Sprzętowego	200% opłaty abonamentowej za czas trwania awarii po przekroczeniu gwarantowanej wartości wskazanej w tabeli w rozdziale III pkt. 3.
Czas usunięcia skutków Incydentu Niekrytycznego	5% opłaty abonamentowej, niezależnie od długości przekroczenia

2. Każda godzina awarii dla danej Usługi powoduje obniżenie należnej opłaty za kolejny Okres rozliczeniowy. Kwota obniżenia stanowi karę umowną.
3. Kwotę obniżenia oblicza się na podstawie wnoszonej przez Klienta opłaty abonamentowej za daną usługę. Przyjmuje się, ujednoczoną liczbę 30 dni w miesiącu i 24h na dobę, co daje 720h w miesiącu. Każdy okres awarii przekraczający 14 minut zaokrąglany jest w górę do pełnej godziny.
4. Maksymalna wysokość kar umownych (kwoty obniżenia) dla Usługi nie może przekroczyć jednokrotności miesięcznej opłaty za świadczenie tej Usługi, a w skali roku nie może przekroczyć trzykrotności miesięcznej opłaty za świadczenie tej Usługi.
5. Kary umowne określone w niniejszym Regulaminie stanowią całkowity zakres odpowiedzialności Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia Usługi.
6. Dostawca zastrzega sobie możliwość dwóch przerw technicznych w ciągu roku o czasie trwania nie dłuższym niż 4h. O przerwach konserwacyjnych Klient będzie informowany z minimum 7 dniowym wyprzedzeniem. Czas niedostępności związany z zapowiedzianymi przerwami nie jest wliczany do ogólnej niedostępności Usługi.

## Rozdział VI. Odpowiedzialność

1. Klient zobowiązany jest poinformować Dostawcę w ciągu maksymalnie 24h w przypadku utraty hasła lub dostępu administracyjnego do Usługi.
2. W przypadku wystąpienia przeciw Dostawcy osoby trzeciej z roszczeniem związanym z eksploatacją Usługi przez Klienta ten zobowiązany jest podjąć wszelkie niezbędne kroki w celu obrotu Dostawcy przed tymi roszczeniami. W szczególności Klient niezwłocznie złoży tej osobie wyjaśnienia, a w przypadku sporu sądowego wstąpi w miejsce Dostawcy, jak również pokryje wszelkie koszty obsługi prawnej Dostawcy związane z zaistniałym zdarzeniem.
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie treści, informacje, pliki oraz aplikacje znajdujące się na serwerze udostępnionym w ramach Usługi oraz sposób wykorzystania tego serwera.

4. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za sposób eksploatacji Usługi oraz ewentualne uszkodzenia w przypadku nieautoryzowanej ingerencji w oprogramowanie układowe (BIOS, firmware) serwera. W takiej sytuacji Dostawcy przysługuje odszkodowanie równe wartości uszkodzonego urządzenia.
5. Klient oświadcza, że treści przechowywane na serwerze:
  - a. nie naruszają praw osób trzecich, w tym praw autorskich, praw do znaków handlowych, tajemnicy handlowej czy dóbr osobistych,
  - b. nie naruszają w żaden sposób obowiązującego prawa oraz przyjętych norm obyczajowych,
  - c. nie zawierają wirusów lub innych form złośliwego oprogramowania, których celem jest powodowanie szkód, przechwytywanie danych, łamanie zabezpieczeń lub zakłócanie stabilności pracy systemów teleinformatycznych,
  - d. nie będą wykorzystywane do rozsyłania spamu,
6. Dostawca zastrzega sobie prawo Ograniczenia lub Zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku wykrycia naruszenia opisanych wyżej warunków.

Regulamin świadczenia usług wynajmu serwerów dedykowanych  
wchodzi w życie

1 kwietnia 2023r. – dla aktualnych Klientów korzystających z Usługi

12 marca 2023r. – dla nowych Klientów.