

Regulamin świadczenia usługi administracja serwerami przez INTENSYS Spółka z o.o.

Niniejszy dokument jest Regulaminem szczegółowym w myśl postanowień Ogólnych warunków świadczenia usług drogą elektroniczną („Regulaminu ogólnego”) przez INTENSYS Sp. z o.o. z siedzibą w Chojnicach przy ul. Jedności Robotniczej 34, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ, VIII Wydział KRS, pod numerem KRS 0000657881, NIP 5552112521, REGON 365915490.

Rozdział I. Definicje

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

Usługa – usługa polegająca na zdalnym świadczeniu wsparcia technicznego związanego z serwerem Klienta.

Usługi serwera – funkcje programowe udostępniane przez serwer użytkownikom, np. bazy danych, aplikacje, strony internetowe, poczta elektroniczna.

Serwer – urządzenie fizyczne lub maszyna wirtualna udostępniające użytkownikom określone Usługi serwera.

Regulamin ogólny – obowiązujący aktualnie u Dostawcy dokument regulujący ogólne warunki świadczenia usług drogą elektroniczną. Zawiera ogólne definicje i postanowienia odnoszące się do wszystkich Usług oferowanych przez Dostawcę.

Rozdział II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin jest Regulaminem szczegółowym w myśl zapisów Ogólnych warunków świadczenia usług drogą elektroniczną (Regulaminu ogólnego).
2. Klient może złożyć zamówienie na Usługę za pośrednictwem formularza dostępnego na stronach internetowych Dostawcy, w korespondencji e-mail lub za pośrednictwem Panelu.
3. Zakres Usługi obejmuje:
 - a. instalację i konfigurację systemu operacyjnego,
 - b. konfigurację Usług serwera,
 - c. bieżące aktualizacje oprogramowania,
 - d. monitoring i kontrolę parametrów pracy Serwera,
 - e. wykonywanie kopii zapasowych,
 - f. optymalizacja pracy Serwera,
 - g. okresowe audyty bezpieczeństwa,
 - h. reagowania na zgłoszone przez Klienta nieprawidłowości w pracy Serwera oraz usuwanie usterek na warunkach odpowiadających wybranemu przez Klienta wariantowi Usługi.
4. Zakres Usługi nie obejmuje:
 - a. modyfikowanie kodu źródłowego oprogramowania oraz struktury i zawartości baz danych,

- b. świadczenie pomocy technicznej na rzecz osób trzecich, niebędących stroną Umowy, niezależnie od łączącego je z Klientem stosunku prawnego.
- 5. Czas reakcji na zgłoszenie, ilość godzin pracy administratora w Okresie rozliczeniowym oraz ewentualne inne parametry Usługi zależne są od wybranego przez Klienta wariantu Usługi.
- 6. Warianty Usługi wraz z ich parametrami wyszczególnione zostały w Cenniku.
- 7. Klient zobowiązuje się udostępnić Dostawcy wszelkie informacje niezbędne do wykonania usługi, w tym wskazać dane dostępowe (hasła i loginy) umożliwiające zdalny dostęp do Serwera.
- 8. Minimalny okres, na który może być zawarta Umowa na świadczenie Usługi wynosi 1 miesiąc.

Rozdział III. Odpowiedzialność Dostawcy

- 1. Dostawca zapewnia dostępność Usług serwera na poziomie 99% w Okresie rozliczeniowym.
- 2. Dostępność mniejsza niż wymieniona w pkt. 1 uprawnia Klienta do obciążenia Dostawcy karą umowną w wysokości 2% należnej opłaty abonamentowej za każdą godzinę niedostępności jednej lub wielu Usług serwera aż do wartości 100%.

Rozdział IV. Ograniczenia

- 1. Dostawca nie jest odpowiedzialny za szkody spowodowane przez celowe lub nieświadome działanie Klienta lub upoważnionych przez Klienta osób trzecich.
- 2. Dostawca nie jest odpowiedzialny za brak lub ograniczoną dostępność Usług serwera wynikającą z niewystarczających parametrów technicznych Serwera, niewystarczającą przepustowość łącza lub usterkę sprzętową.
- 3. Wszelkie rozwiązania techniczne opracowane przez Dostawcę w trakcie i w celu wykonywania Usługi pozostają jego własnością. Klient nie ma prawa do ich wykorzystywania poza Serwerem, modyfikowania, odsprzedawania lub udostępniania osobom trzecim.

Regulamin świadczenia usługi administracja serwerami wchodzi w życie:

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

12 marca 2023r. – dla nowych Klientów.