

Regulamin świadczenia usługi Serwera Dedykowanego / SLA

§ 1

Przedmiot Regulaminu.

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia i gwarancji jakości usługi udostępnienia i utrzymania serwera dedykowanego z prawami administratora w sieci Internet przez SuperHost.pl Sp. z o.o. (zwany dalej SUPERHOST) lub jego następców prawnych na rzecz klientów SUPERHOST (zwanym dalej Klientami).

2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- a) Usługa – usługa serwera dedykowanego świadczona drogą elektroniczną przez SUPERHOST, określona w Regulaminach, Umowie, Specyfikacji oraz Cenniku;
- b) Regulamin SUPERHOST – regulamin świadczenia usług przez SUPERHOST dostępny na Stronie Firmowej;
- c) Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia Usługi;
- d) Awaria – nieprawidłowość świadczenia Usługi przez SUPERHOST skutkująca brakiem dostępności Usługi w sieci Internet, jak również możliwości zdalnego administrowania nią przez Klienta, trwająca ponad 10 minut;
- e) Pakiet Transferu – określony w Umowie limit ruchu, liczony na warstwie IP z i do Usługi, do wykorzystania w Okresie Rozliczeniowym, w którego skład wchodzi między innymi: dane pobrane z serwera WWW, nagłówki zapytań i odpowiedzi protokołu HTTP oraz transfer generowany przez protokół SMTP, IMAP, POP3, FTP i inne oprogramowanie uruchomione w ramach Usługi;
- f) Strona – SUPERHOST lub Klient, łącznie zwani również „Stronami”.

3. Postanowienia Regulaminu mają pierwszeństwo nad postanowieniami Regulaminu SUPERHOST.

4. Postanowienia Umowy, Specyfikacji i Cenników, odmienne od postanowień Regulaminu, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu.

§ 2

Rodzaj i zakres świadczenia Usługi.

1. Usługa polega na udostępnieniu Klientowi na prawach administratora w sieci Internet utrzymania serwera dedykowanego przez SUPERHOST.

2. Usługa będzie utrzymywana w miejscu wybranym przez SUPERHOST. W trakcie trwania Umowy miejsce Usługi może

ulegać zmianie, bez konieczności uzyskania zgody Klienta, przy zachowaniu ciągłości świadczenia Usługi.

3. Dostęp do administrowania Usługą jest ograniczony do Klienta i osób upoważnionych przez Klienta. SUPERHOST nie ma dostępu do danych Usługi, zastrzega sobie jednak prawo do wymagania od Klienta dokonywania aktualizacji oprogramowania w celu utrzymania odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa i stabilności świadczonej Usługi oraz do wymagania dokonania niezbędnych w tym celu instalacji, według własnego uznania.

4. SUPERHOST nie ponosi odpowiedzialności za wykonywanie kopii zapasowych danych Klienta przechowywanych w ramach Usługi, chyba że Umowa stanowi inaczej.

5. Usługa może być świadczona tylko dla Klienta niebędącego Konsumentem.

§ 3

Aktywacja Usługi i zawarcie Umowy.

1. Aktywacja Usługi następuje w wyniku wypełnienia elektronicznego formularza dostępnego na stronie internetowej SUPERHOST i wysłania go za pośrednictwem tej strony do SUPERHOST lub poprzez złożenie wniosku do SUPERHOST o przygotowanie dokumentu Umowy w formie papierowej.

2. SUPERHOST uzależni aktywację Usługi od wypełnienia formularza lub otrzymania podpisanej przez Klienta Umowy w formie papierowej.

3. Aktywacja Usługi następuje w ciągu 96 godzin od zaksięgowania środków na rachunku bankowym SUPERHOST wyłączając soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy. Wymagana jest opłata za instalację Usługi oraz pierwsza Opłata Abonamentowa, chyba że Umowa stanowi inaczej.

4. Po aktywacji Usługi SUPERHOST przekazuje na adres e-mail Klienta wiadomość aktywacyjną zawierającą wszystkie niezbędne dane do zarządzania Usługą wraz ze wskazaniem danych SUPERHOST, danych Klienta, informacji o długości Okresu Rozliczeniowego oraz Specyfikacji świadczonej Usługi.

5. Umowa świadczenia Usługi zostaje zawarta w dniu zaksięgowania na koncie bankowym SUPERHOST Opłaty Abonamentowej za instalację Usługi oraz za pierwszy Okres Rozliczeniowy lub w dniu określonym w Umowie. Okres Rozliczeniowy rozpoczyna swój bieg od daty rzeczywistej aktywacji Usługi.

6. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony lub czas określony, zgodnie z zapisami Umowy zawartej pomiędzy SUPERHOST a Klientem.

7. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, po upływie czasu określonego, Umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieokreślony, składając drugiej Stronie odpowiednie oświadczenie, co najmniej 30 dni przed upływem okresu, na który zawarto Umowę.

8. Jeżeli Usługa opłacona przez Klienta nie została aktywowana w ciągu 7 dni, w szczególności z powodu braku warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi, SUPERHOST zwróci na żądanie Klienta w ciągu 14 dni roboczych poniesioną przez Klienta Opłatę Abonamentową oraz opłatę za instalację Usługi, a Umowę uznaje się za niezawartą.

9. Klient uiszcza Opłatę Abonamentową zgodnie z postanowieniami zawartymi w Umowie.

§ 4 Warunki Gwarancji SLA.

1. Gwarancja SLA oznacza zobowiązanie SUPERHOST do zapewnienia w każdym okresie rocznym ciągłości działania Usługi w zakresie wynikającym z Regulaminu, bez Awarii, w rozumieniu niniejszych zapisów, przez czas nie krótszy niż wynika to z gwarancji SLA w stosunku do liczby godzin w roku.

2. Gwarancja SLA w sytuacji, kiedy Klient zarządza samodzielnie Usługą, obejmuje następujący zakres:

- a) Dostarczanie łącza internetowego;
- b) Dostarczanie energii elektrycznej;
- c) Techniczną sprawność Usługi na poziomie sprzętowym.

3. Gwarancja SLA nie obejmuje w szczególności wydarzeń i następstw wydarzeń związanych z:

- a) wyczerpaniem dostępnej powierzchni dyskowej na jakiegokolwiek partycji w obrębie Usługi;
- b) przekroczeniem limitów objętych Umową;
- c) nieprawidłowym funkcjonowaniem stron www lub poczty e-mail wynikającym z działania skryptów bądź ich modyfikacji przez Klienta lub osoby upoważnione przez Klienta, a także hakerów, wirusy itp.;
- d) problemami spowodowanymi utratą plików i danych lub działaniami związanymi z ich odzyskiwaniem;
- e) zmianami w konfiguracji systemu operacyjnego wprowadzonymi przez Klienta oraz instalacjami oprogramowania własnego;
- f) problemami związanymi z wykorzystaniem Usługi do obsługi niewspółmiernie dużego ruchu internetowego;
- g) rozsyłaniem niezamówionych informacji handlowych (spam), a także funkcjonowaniem oprogramowania antyspamowego i antywirusowego;
- h) konserwacją systemów, koniecznością rozbudowy lub innymi planowanymi czynnościami, o których SUPERHOST poinformuje z

co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem;

- i) działaniem Panelu Klienta w zakresie ustawień niezwiązanych z głównymi funkcjami Usługi. Wyłączenie to dotyczy w szczególności takich funkcji, jak funkcja podglądu wystawionych dla Klienta faktur, funkcja edycji danych kontaktowych itp.;
- j) wstrzymaniem świadczenia Usługi z przyczyn regulaminowych;
- k) działaniem Siły Wyższej.

4. SUPERHOST zobowiązuje się do zapewnienia poniższych parametrów gwarancji jakości Usługi:

| | Parametr | Support Standard | Support Full |
|----|---|------------------|--------------|
| 1. | Dostępność Usługi w trybie rocznym | 99,7% | 99,9% |
| 2. | Czas reakcji w dni robocze w godzinach 9.00 - 17.00 | 20 minut | 15 minut |
| 3. | Czas reakcji w dni robocze w godzinach 17.00 - 9.00 | NMT* | 15 minut |
| 4. | Czas reakcji w weekendy | NMT* | 15 minut |
| 5. | Czas reakcji w dni świąteczne | NMT* | 15 minut |

*NMT - najbliższy możliwy termin

§ 5 Zgłaszanie i usuwanie Awarii.

1. Zgłoszenie Awarii przez Klienta polega na poinformowaniu SUPERHOST o jej wystąpieniu telefonicznie, pod numerem +48 58 739-63-69.

2. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia Awarii polega na poinformowaniu Klienta przez SUPERHOST telefonicznie lub pocztą elektroniczną o zarejestrowaniu zgłoszenia w systemie zgłoszeń SUPERHOST wraz z podaniem numeru zgłoszenia.

3. SUPERHOST zobowiązany jest do podjęcia działań zmierzających do zdiagnozowania oraz usunięcia Awarii w czasie określonym w § 4 pkt. 4 Regulaminu, zależnym od wybranego pakietu wsparcia technicznego (support).

4. Klient jest informowany o statusie zgłoszenia Awarii, w szczególności o usunięciu Awarii. Informacja przekazywana jest za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie.

5. Usuwanie Awarii nie jest uzależnione od zgłoszenia jej przez Klienta, tj. będzie ona usuwana także z własnej inicjatywy SUPERHOST, w przypadku jej zauważenia przez SUPERHOST.

6. SUPERHOST zobowiązuje się, że numer telefonu, określony w

ust. 1 niniejszego paragrafu, będzie zapewniać Klientowi możliwość powiadamiania SUPERHOST o Awariach. O zmianie numeru telefonu SUPERHOST poinformuje Klienta poprzez wysłanie wiadomości e-mail, nie później niż na 3 dni przed nastąpieniem zmiany.

§ 6

Odpowiedzialność gwarancyjna.

1. SUPERHOST zobowiązuje się, że sumaryczny czas dostępności Usługi nie będzie niższy niż określony w § 4 pkt. 4 parametr dostępności w stosunku do całkowitej liczby godzin w danym roku kalendarzowym.

2. W razie niedotrzymania określonej w § 4 ust. 4 Regulaminu gwarancji SLA przez SUPERHOST, Klient jest uprawniony do żądania rabatu w wysokości 5% miesięcznej wartości Opłaty Abonamentowej Usługi objętej gwarancją SLA za każdą godzinę niedostępności Usługi po przekroczeniu poziomu gwarantowanego.

3. Czas niedotrzymania gwarancji SLA jest liczony od momentu zgłoszenia Awarii przez Klienta zgodnie z § 5 Regulaminu.

4. Niezależnie od czasu trwania Awarii, w przypadku zaistnienia w danym Okresie Rozliczeniowym więcej niż trzech odrębnych Awarii, za każde takie zdarzenie Klient jest uprawniony do rabatu w wysokości 10% miesięcznej wartości Opłaty Abonamentowej Usługi objętej gwarancją SLA.

5. Rabat jest udzielany na pisemną reklamację Klienta poprzez obniżenie faktury w kolejnym Okresie Rozliczeniowym. Jeśli sytuacja niedotrzymania gwarancji SLA nastąpiła w ostatnim Okresie Rozliczeniowym, Klient ma możliwość wykorzystania rabatu na zakup dowolnej Usługi SUPERHOST lub korekty ostatniej faktury za Usługę objętą gwarancją SLA ze zwrotem odpowiedniej części dokonanej Opłaty Abonamentowej.

6. Maksymalna łączna odpowiedzialność SUPERHOST z tytułu gwarancji SLA jest ograniczona do 150% miesięcznej wartości Opłaty Abonamentowej.

7. Udzielenie rabatów lub wypłat przewidzianych w niniejszym paragrafie wyczerpuje w całości odpowiedzialność SUPERHOST z tytułu gwarancji wobec Klienta.

§ 7

Rozwiązanie Umowy.

1. Strony uprawnione są do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec następnego miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym druga Strona otrzymała oświadczenie o

wypowiedzeniu Umowy w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.

2. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Klienta lub przez SUPERHOST z przyczyn leżących po stronie Klienta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Klient obowiązany jest do zapłaty kary umownej równej wartości niezrealizowanego okresu Umowy.

3. Klient jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, jeśli czas usuwania Awarii przekroczy 3 dni robocze.

4. W przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie SUPERHOST, Klient ma prawo żądania zwrotu niewykorzystanej części poniesionej Opłaty Abonamentowej, powiększonej o ewentualną odpowiedzialność SUPERHOST z tytułu gwarancji SLA.

5. Umowa może być rozwiązana przez SUPERHOST bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym, w wypadku opóźniania się przez Klienta z zapłatą należnego wynagrodzenia, po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu do zapłaty, nie krótszego niż 5 dni, wskazanego w wezwaniu do zapłaty.

§ 8

Pozostałe regulacje.

1. Wznowienie świadczenia Usługi po zawieszeniu jej świadczenia z przyczyn regulaminowych, trwa do 24 godzin, liczonych od pozyskania przez SUPERHOST informacji o ustaniu przyczyn skutkujących zawieszeniem Usługi, wyłączając soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy. Za wznowienie świadczenia Usługi SUPERHOST pobiera opłatę określoną w Cenniku.

2. W wypadku przekroczenia w trakcie Okresu Rozliczeniowego wynikającego z Umowy Pakietu Transferu, Klient zobowiązany jest do uiszczenia zgodnej z Cennikiem opłaty dodatkowej. SUPERHOST poinformuje Klienta o wyczerpaniu 80% miesięcznego Pakietu Transferu określonego w Umowie. W przypadku przekroczenia 200% Pakietu Transferu, w wypadku nieuiszczenia opłat za dodatkowo wykorzystany transfer, SUPERHOST zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi do ostatniego dnia danego Okresu Rozliczeniowego. Zawieszenie świadczenia Usługi nie zwalnia Klienta od uiszczenia należności za dodatkowo wykorzystany transfer.

§ 9

Postanowienia końcowe.

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Specyfikacji,

Regulaminach i Cennikach stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

2. Wszelkie zmiany postanowień Umowy wymagają, pod rygorem nieważności, pisemnej zgody obu Stron wyrażonej w formie aneksu do Umowy podpisanego przez Strony, chyba że jest ona skutkiem zmiany treści Regulaminu.

3. Regulamin wchodzi w życie dnia 01.01.2012 dla usług zakupionych od tego dnia włącznie. Regulamin zastępuje dotychczasowe uregulowania.