

## REGULAMIN H88 S.A.

### REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SERWERY DEDYKOWANE / SLA

#### § 1

##### Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia i gwarancji jakości usługi udostępniania i utrzymania serwera dedykowanego, z prawami administratora w sieci Internet, przez H88 S.A. (zwaną dalej H88 S.A.), lub jego następców prawnych na rzecz klientów H88 S.A. (zwanych dalej Klientami).
2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
  - a) Usługa – usługa serwera dedykowanego świadczona drogą elektroniczną, przez H88 S.A., określona w Regulaminach, Umowie, Specyfikacji oraz Cenniku;
  - b) Regulamin H88 S.A. – regulamin ogólny H88 S.A., określający zasady korzystania z usług, dostępny na Stronie Firmowej;
  - c) Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usługi;
  - d) Awaria - nieprawidłowość świadczenia Usługi, przez H88 S.A., skutkująca brakiem dostępności Usługi w sieci Internet, jak również brakiem 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 – H88 S.A. lub Klient, łącznie zwani również „Stronami”.
3. Określenia pisane wielką literą, których zakres nie został zdefiniowany w pkt. 2 Regulaminu, mają znaczenie nadane im w Regulaminie H88 S.A.
4. Postanowienia Regulaminu mają pierwszeństwo zastosowania nad postanowieniami Regulaminu H88 S.A.
5. 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 H88 S.A.
2. Usługa będzie utrzymywana w miejscu wybranym przez H88 S.A.. 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 przez niego upoważnionych. H88 S.A. 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 od Klienta dokonania niezbędnych w tym celu instalacji, według własnego uznania.

4. H88 S.A. nie ponosi odpowiedzialności za wykonywanie kopii zapasowych danych przechowywanych przez Klienta, 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 Firmowej i wysłania go za pośrednictwem tej strony do H88 S.A. lub poprzez złożenie wniosku do H88 S.A. o przygotowanie dokumentu Umowy w formie pisemnej.
2. H88 S.A. uzależni aktywację Usługi od wypełnienia formularza lub otrzymania, podpisanej przez Klienta, Umowy w formie pisemnej.
3. Aktywacja Usługi następuje w ciągu 96 godzin od zaksięgowania środków na rachunku bankowym H88 S.A., 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 H88 S.A. przekazuje na adres e-mail Klienta wiadomość aktywacyjną, zawierającą wszystkie niezbędne dane do zarządzania Usługą.
5. Umowa świadczenia Usługi zostaje zawarta w dniu zaksięgowania na koncie bankowym H88 S.A., Opłaty Abonamentowej za pierwszy Okres Rozliczeniowy oraz opłaty za instalację Usługi, lub w dniu określonym w Umowie, zawartej w formie pisemnej. Okres Rozliczeniowy rozpoczyna swój bieg od daty rzeczywistej aktywacji Usługi.
6. Klient uiszcza Opłatę Abonamentową zgodnie z Umową.
7. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony lub czas określony, zgodnie z Umową zawartą, pomiędzy H88 S.A. a Klientem.
8. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, po upływie czasu określonego, Umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy, składając drugiej Stronie odpowiednie oświadczenie, co najmniej 30 dni przed upływem okresu, na który zawarto Umowę.
9. Jeżeli Usługa opłacona przez Klienta nie została aktywowana w ciągu 7 dni roboczych, w szczególności z powodu braku warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi, H88 S.A. 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.

### § 4

#### Warunki Gwarancji SLA

1. Gwarancja SLA oznacza zobowiązanie H88 S.A. 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 ich następstw 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 lub instalacjami oprogramowania własnego, wprowadzonymi przez Klienta lub osoby przez niego upoważnione;
  - 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 H88 S.A. poinformuje Klienta 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, określonych w Regulaminie oraz Regulaminie H88 S.A.;
  - k) działaniem Siły Wyższej.
4. H88 S.A. zobowiązuje się do zapewnienia poniższych parametrów gwarancji jakości Usługi:

L.P.	Parametr	Support Basic**	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

\*\* Support Basic – w cenie standardowej

\*\*\* Support Full - świadczony w ramach usługi dodatkowej, zgodnie z Cennikiem

## § 5

### Zgłaszanie i Usuwanie Awarii

1. Zgłoszenie Awarii przez Klienta polega na telefonicznym poinformowaniu H88 S.A., o jej wystąpieniu, pod numerem +48 58 739-63-69 lub poprzez wysłanie wiadomości za pomocą poczty elektronicznej.
2. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia Awarii polega na poinformowaniu Klienta przez H88 S.A., telefonicznie lub pocztą elektroniczną, o zarejestrowaniu zgłoszenia w systemie zgłoszeń H88 S.A., wraz z podaniem numeru zgłoszenia.

3. H88 S.A. 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 inicjatywy H88 S.A., w przypadku jej zauważenia przez H88 S.A..
6. H88 S.A. zobowiązuje się, że numer telefonu, określony w pkt. 1 niniejszego paragrafu, będzie zapewniać Klientowi możliwość powiadamiania H88 S.A. o Awariach. O zmianie numeru telefonu H88 S.A. poinformuje Klienta poprzez wysłanie wiadomości e-mail, nie później niż na 3 dni przed nastąpieniem zmiany.

## § 6

### Odpowiedzialność Gwarancyjna

1. H88 S.A. zobowiązuje się, że sumaryczny czas dostępności Usługi nie będzie niższy niż, określony w § 4 pkt. 4 Regulaminu, parametr dostępności w stosunku do całkowitej liczby godzin w danym roku kalendarzowym.
2. W razie niedotrzymania, określonej w § 4 pkt. 4 Regulaminu, gwarancji SLA, przez H88 S.A., 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. 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 H88 S.A. lub korektę ostatniej faktury, za Usługę objętą gwarancją SLA, ze zwrotem odpowiedniej części dokonanej Opłaty Abonamentowej.
5. Maksymalna łączna odpowiedzialność H88 S.A. z tytułu gwarancji SLA jest ograniczona do 150% miesięcznej wartości Opłaty Abonamentowej.
6. Udzielenie rabatów lub wypłat przewidzianych w niniejszym paragrafie wyczerpuje w całości odpowiedzialność H88 S.A. z tytułu gwarancji wobec Klienta.

## § 7

### Rozwiązanie Umowy

1. Strony uprawnione są do rozwiązania Umowy, zawartej na czas nieokreślony, 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 H88 S.A., 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, za które odpowiedzialność ponosi H88 S.A., Klient ma prawo do żądania zwrotu niewykorzystanej części poniesionej Opłaty

Abonamentowej, powiększonej o ewentualną odpowiedzialność H88 S.A. z tytułu gwarancji SLA. Do odpowiedzialności H88 S.A. stosuje się odpowiednio § 8 Regulaminu H88 S.A.

5. Umowa może być rozwiązana przez H88 S.A., 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, o którym H88 S.A. poinformuje Klienta, a także w innych sytuacjach uregulowanych w Regulaminie lub Regulaminie H88 S.A..

## § 8

### Pozostałe Regulacje

1. Wznowienie świadczenia Usługi, po zawieszeniu jej świadczenia z przyczyn regulaminowych, trwa do 24 godzin, liczonych od uzyskania przez H88 S.A. informacji o ustaniu przyczyn, skutkujących zawieszeniem Usługi, wyłączając soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy. Za wznowienie świadczenia Usługi H88 S.A. pobiera opłatę określoną w Cenniku.
2. W wypadku przekroczenia w trakcie Okresu Rozliczeniowego, wynikającego z Umowy, Pakietu Transferu, Klient zobowiązany jest do uiszczenia, zgodnie z Cennikiem, opłaty dodatkowej. H88 S.A. 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, H88 S.A. 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, Regulaminie i Cennikach stosuje się postanowienia Regulaminu H88 S.A. oraz 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 z dniem 15 stycznia 2014 roku, dla Usług zakupionych od tego dnia włącznie. Regulamin zastępuje dotychczasowe uregulowania.