

REGULAMIN H88 S.A.
REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI VPS/ SLA

§ 1

Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia i gwarancji jakości usługi udostępnienia i utrzymania serwera wirtualnego VPS, z prawami administratora w sieci, przez H88 S.A. (zwany dalej H88), lub jego następców prawnych na rzecz klientów H88 S.A. (zwanymi dalej Klientami).
2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - a) Usługa – usługa serwera wirtualnego VPS, 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 15 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) Serwer Nadrzędny - fizyczny serwer skonfigurowany i administrowany przez H88 S.A., umieszczony w serwerowni należącej do H88 S.A. i zainstalowany w celu uruchomienia serwera VPS opłaconego przez Klienta;
 - g) 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 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. H88 S.A. udostępnia Klientowi, na prawach administratora w sieci Internet, i utrzymuje serwer wirtualny VPS, dysponujący zasobami dedykowanymi, określonymi w Regulaminach, Umowie oraz Specyfikacji. Zasoby dedykowane, o których mowa w niniejszym punkcie, są przypisane do Serwera Nadrzędnego, współdzielonego między serwery VPS, które zostały na nim uruchomione.
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.

§ 3

Aktywacja Usługi i Zawarcie Umowy

1. Aktywacja Usługi następuje w ciągu 24 godzin od złożenia zamówienia, wyłączając dni ustawowo wolne od pracy, w wyniku wypełnienia elektronicznego formularza, dostępnego na Stronie Firmowej i wysłania go za pośrednictwem tej strony do H88 S.A.
2. Po aktywacji Usługi H88 S.A. przekazuje na adres e-mail Klienta wiadomość aktywacyjną zawierającą wszystkie niezbędne dane do zarządzania Usługą.
3. Umowa świadczenia Usługi zostaje zawarta w dniu zaksięgowania na koncie bankowym H88 S.A. Opłaty Abonamentowej za pierwszy Okres Rozliczeniowy, co zostanie potwierdzone wystawieniem stosownej faktury VAT.
4. Jeżeli Usługa opłacona przez Klienta nie została aktywowana w ciągu 3 dni roboczych, w szczególności z powodu braku warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi, H88 S.A. poinformuje o tym fakcie Klienta oraz w przypadku braku innych ustaleń z Klientem, zwróci mu, w ciągu 14 dni roboczych (w przypadku kiedy Klientem jest Konsument, termin nie może być dłuższy niż 14 dni), poniesioną przez niego Opłatę Abonamentową, a Umowę uznaje się za niezawartą.
5. Klient uiszcza Opłaty Abonamentowe zgodnie z postanowieniami zawartej Umowy.

§ 4

Warunki Gwarancji SLA

1. Gwarancja SLA oznacza zobowiązanie H88 S.A. do zapewnienia w każdym okresie miesięcznym ciągłości działania Usługi w zakresie wynikającym z Regulaminu, bez Awarii, w rozumieniu niniejszych zapisów, przez 99% czasu, w każdym miesiącu kalendarzowym objętym Opłatą Abonamentową.
2. Gwarancja SLA nie obejmuje w szczególności wydarzeń i ich następstw związanych z:
 - a) wyczerpaniem dostępnej powierzchni dyskowej w obrębie Usługi;
 - b) przekroczeniem limitów objętych Umową;
 - c) nieprawidłowym funkcjonowaniem stron www, 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 z przyczyn leżących po stronie Klienta lub działaniami związanymi z ich odzyskiwaniem;
 - e) instalacjami oprogramowania własnego lub zmianami w konfiguracji systemu operacyjnego, wprowadzonymi przez Klienta lub osoby przez niego upoważnione;
 - f) problemami związanymi z wykorzystaniem Usługi do obsługi niewspółmiernie dużego ruchu
 - g) rozsyłaniem niezamówionych informacji handlowych (spam) przez Klienta, a także funkcjonowaniem oprogramowania antyspamowego i antywirusowego;
 - h) konserwacją systemów, koniecznością rozbudowy lub innymi planowanymi czynnościami, o których H88 S.A. informuje 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.

- 3. H88 S.A. zastrzega sobie prawo do przerw w realizacji Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 3 godziny, wynikających z konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 12 godzin w kwartale i przeprowadzanych w godzinach 22.00-6.00. O każdej takiej przerwie H88 S.A. poinformuje Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem.

§ 5

Zgłaszanie i Usuwanie Awarii

- 1. Zgłoszenie Awarii przez Klienta polega na poinformowaniu H88 S.A. o jej wystąpieniu pocztą elektroniczną.
- 2. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia Awarii polega na poinformowaniu Klienta przez H88 S.A., pocztą elektroniczną, o zarejestrowaniu zgłoszenia w systemie zgłoszeń H88 S.A., wraz z podaniem numeru zgłoszenia.
- 3. Klient jest informowany o statusie zgłoszenia Awarii, w szczególności o usunięciu Awarii. Informacja przekazywana jest za pomocą poczty elektronicznej.
- 4. 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

Odpowiedzialność gwarancyjna

- 1. H88 S.A. zobowiązuje się, że sumaryczny czas dostępności Usługi nie będzie niższy niż, określony w §4 pkt.1 Regulaminu, parametr dostępności w stosunku do całkowitej liczby godzin w danym miesiącu kalendarzowym.
- 2. W razie niedotrzymania, określonej w § 4 pkt.1 Regulaminu, gwarancji SLA, przez H88 S.A., Klient jest uprawniony do żądania rabatu, w wysokości jednokrotności stawki dziennej będącej proporcjonalną częścią Opłaty Abonamentowej, Usługi objętej gwarancją SLA , za każdą godzinę niedostępności Usługi przekraczającą gwarancję SLA.
- 3. Rabat jest udzielany po wniesieniu reklamacji przez 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 korekty ostatniej faktury, za Usługę objętą gwarancją SLA, ze zwrotem odpowiedniej części dokonanej Opłaty Abonamentowej.
- 4. Maksymalna łączna odpowiedzialność H88 S.A. z tytułu gwarancji SLA, jest ograniczona do 150% wartości Opłaty Abonamentowej. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do Klientów będących Konsumentami.
- 5. Udzielenie rabatów lub wypłat, przewidzianych w niniejszym paragrafie, wyczerpuje w całości odpowiedzialność H88 S.A. wobec Klienta. Klient nie może żądać odszkodowania przewyższającego wysokość powyższych. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania do

Klientów będących Konsumentami. Do odpowiedzialności H88 S.A. stosuje się odpowiednio § 8 Regulaminu H88 S.A.

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

§ 7

Pozostałe Regulacje

1. Wznowienie świadczenia Usługi, po zawieszeniu jej świadczenia z przyczyn regulaminowych, trwa do 24 godzin, liczonych od pozyskania przez H88 S.A. informacji o ustaniu przyczyn skutkujących zawieszeniem Usługi, wyłączając soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy.
2. W wypadku przekroczenia w trakcie Okresu Rozliczeniowego, wynikającego z Umowy, Pakietu Transferu, Klient, zobowiązany jest do uiszczenia, zgodnej z Cennikiem, opłaty za dodatkowy transfer. 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. Klientowi, będącemu Konsumentem, H88 S.A., zwróci część Opłaty Abonamentowej, w wysokości proporcjonalnej do okresu, w którym Usługa nie była mu świadczona, w związku z jej zawieszeniem.

§ 8

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. Postanowienia Regulaminu nie naruszają praw Konsumenta, wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które stosuje się w pierwszej kolejności przed postanowieniami Regulaminu.
4. Regulamin wchodzi w życie dnia 15 stycznia 2014 roku, dla usług zakupionych od tego dnia włącznie. Regulamin zastępuje dotychczasowe uregulowania.