

Regulamin świadczenia usługi administracja serwerami

przez INTENSYS Spółka z o.o.

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.