

Regulamin dla użytkownika Komputer w chmurze

§ 1 Definicje

Awaria – nieprawidłowe działanie Usługi powodujące całkowitą utratę zdolności do wykonywania zadań przez Zamawiającego lub dostępu do zasobów Zamawiającego w ramach Usługi;

Czas reakcji – czas od zgłoszenia Awarii lub Usterki do rozpoczęcia działań serwisu zmierzających do jej usunięcia;

Czas naprawy – czas od zgłoszenia awarii lub usterki do zakończenia działań serwisu mających na celu przywrócenie prawidłowego działania Systemu;

Dzień roboczy – oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 poza dniami

wolnymi od pracy na podstawie obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa;

Infrastruktura – urządzenia, okablowanie, systemy i ich obsługa zapewniające utrzymanie niezbędnych warunków technicznych i bezpieczeństwa dla pomieszczeń Serwerowni;

Łącze – część łącza telekomunikacyjnego zestawiona pomiędzy węzłem sieci Operatora, a urządzeniem zakończenia Usługodawcy;

Przerwa Techniczna – przerwa w dostawie Usługi przeznaczona na prace konserwacyjne, przeprowadzone przez Usługodawcę lub inne podmioty na zlecenie Usługodawcy;

Roczna Dostępność – sumaryczna liczba godzin, kiedy Usługa nie znajdowała się w stanie Awarii obliczana w określonym przedziale czasu. Roczna Dostępność oblicza się od daty rozpoczęcia świadczenia usługi do końca 12-go pełnego miesiąca, a następnie dla każdego kolejnych 12-tu pełnych miesięcy. W przypadku korzystania z Usługi przez okres krótszy niż 12 pełnych miesięcy lub

gdy kolejny okres jest krótszy niż 12 pełnych miesięcy, Roczna Dostępność rozliczana jest proporcjonalnie za dany okres, a czas całkowity obliczany jest według rzeczywistej liczby dni / godzin korzystania z Usługi. Roczna Dostępność obliczana jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$\text{RocznaDostępność}[\%] = \frac{\text{CzasCałkowity} - \text{SumarycznyCzasAwarii}}{\text{CzasCałkowity}} \cdot 100[\%]$$

Operator – dostawca połączeń teletransmisji danych,

Siła wyższa – zdarzenia pozostające poza kontrolą Stron, których nie były w stanie przewidzieć w dniu podpisania umowy, ani też im zapobiec, które nie są skutkiem działania Stron, a związek przyczynowo skutkowy pomiędzy ich wystąpieniem i wstrzymaniem, bądź niemożnością realizacji umowy, jest adekwatnym związkiem przyczynowym. Takie wydarzenia to np. wojna, strajk generalny, pożar, powódź, epidemia, akty administracji państwowej i samorządowej itp.

Serwer zdalny – jest to maszyna wirtualna udostępniana Użytkownikowi za pośrednictwem sieci Internet, zgodna z parametrami podanymi w specyfikacji, dalej zwana Serwerem.

Serwerownia – wyznaczone pomieszczenie w budynku Usługodawcy, wyposażone w odpowiednie urządzenia i systemy zapewniające utrzymanie niezmiennych warunków dla bezpiecznej i ciągłej pracy sprzętu teleinformatycznego.

Strony – oznacza Zamawiającego i Usługodawcę,

System – Infrastruktura i Łąca,

Umowa – oznacza dokument ze wszystkimi ewentualnymi załącznikami oraz wszelkimi zmianami umowy sporządzonymi w formie Aneksu

Usługa – świadczenie realizowane przez Usługodawcę na rzecz Zamawiającego na podstawie umowy dotyczące zapewnienia możliwości korzystania z Serwera;

Usługodawca – BluSoft Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy (85-703) przy ul. Kijowskiej 44, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000578823, NIP 554 293 20 79

Usterka – wadliwe działanie Usługi, ale niepowodujące całkowitej utraty zdolności do wykonywania zadań przez Zamawiającego lub dostępu do zasobów Zamawiającego w ramach Usługi przez Zamawiającego;

§ 2 Przedmiot umowy

1. Strony oświadczają, iż przedmiotem Umowy jest usługa wynajmu Serwera zdalnego wraz z oprogramowaniem podstawowym umożliwiającym stabilną pracę.
2. W ramach Umowy Usługodawca wynajmuje Zamawiającemu, na czas trwania Umowy, miejsce na Serwerze umożliwiając korzystanie z Usługi zdalnego dostępu do Systemu.
3. Zamawiający może wykorzystywać miejsce na serwerze wyłącznie zgodnie z jego przeznaczeniem. Zamawiającemu nie wolno wykorzystywać udostępnionych zasobów do prowadzenia działalności przestępczej niezgodnej z obowiązującym prawem, do rozsyłania spamu czy umyślnego rozsyłania wirusów komputerowych. Zabrania się również skanowania sieci komputerowych oraz przechwytywania i hakowania komputerów działających w sieciach komputerowych. Zabrania się sprzedawania uzyskanego dostępu podmiotom trzecim.
4. Przeznaczenie opisane w ust. 3 rozumie się jako wykorzystywanie dostępu i zasobów Serwera udostępnionych w ramach dostępu do pracy z oprogramowaniem niezbędnym do prawidłowej pracy podmiotu określonego jako Zamawiający.
5. Wszelkie awarie w pracy należy niezwłocznie zgłaszać Usługodawcy celem naprawy.

§ 3 Prawa i Obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązany jest do zapewnienia bezpieczeństwa danych wytwarzanych przez Zamawiającego.
2. Usługodawca zobowiązuje się do tworzenia cotygodniowej kopii bezpieczeństwa umożliwiającej odtworzenie danych. Kopie bezpieczeństwa będą przechowywane na serwerze, umieszczonym w siedzibie Usługodawcy.
3. Usługodawca zobowiązany jest do opieki administracyjnej polegającej na monitorowaniu dostępności serwera.
4. Usługodawca zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji uzyskanych w związku z wykonaniem Umowy.
5. Usługodawca zapewnia dostępność usługi wsparcia technicznego w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 16:00; czas reakcji 30 min; czas naprawy Awarii do 24 godzin, czas naprawy Usterki do 60 godzin, czas na wykonanie dodatkowych zleceń zostanie ustalony indywidualnie. Czasy wskazane w zdaniu poprzednim liczone są od daty dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego drugą drogą kontaktu (telefonicznie lub mailowo) dotyczącego ww. przerw lub nieprawidłowości, Zamawiający zobowiązany jest do dokonywania zgłoszeń – równolegle za pośrednictwem zarówno mailowym jak i telefonicznym.

6. Usługodawca zapewnia Usługę z dostępnością miesięczną 99,5% oraz w dni wolne od pracy z dostępnością minimalną 98% w cyklu miesięcznym.
7. Za przyjmowanie zgłoszeń odpowiadać będzie Biuro Obsługi Klienta zwane dalej BOK, dostępne pod numerem telefonu + 48 52 52 222 49 oraz adres e-mail: zgloszenia@e-Pulpit24.pl
8. BOK działa w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 16:00
9. Zgłoszenie dokonane w dniu roboczym po godzinie 16.00 lub w innym dniu, uważa się za zgłoszenie Awarii następnego Dnia Roboczego o godzinie 8.00.
10. Czas przerw z tytułu planowanych prac serwisowych nie będzie uwzględniony do obliczenia parametrów jakościowych.
11. Usługodawca zastrzega sobie możliwość prac serwisowych w czasie okna serwisowego zaplanowanego w 2 i 4 weekend miesiąca od piątku do niedzieli w godzinach 22:00 - 6:00

§ 4 Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się do zgłaszania wszelkich nieprawidłowości w działaniu Usługi dwoma drogami kontaktu (telefonicznie lub mailowo) podanymi w § 2 ust. 7.
2. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia oraz utrzymania w czasie trwania Umowy łącza internetowego, min 10Mb/s / 1Mb/s do zapewnienia świadczenie w/w usługi.
3. Zamawiający zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji technicznych, technologicznych, ekonomicznych, finansowych, handlowych, prawnych i organizacyjnych uzyskanych w związku z wykonaniem Umowy.

§ 5 Warunki finansowe

1. Zamawiający jest zobowiązany zapłacić wynagrodzenie według cennika dostępnego na stronie w ramach Usługi.
2. Wynagrodzenie wskazane w ust. 1 powyżej będzie płatne z góry, w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury, na podstawie stosownej faktury VAT.
3. Zamawiający upoważnia Usługodawcę do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy. Faktura będzie wysłana w dniu jej wystawienia na wskazany przez Zamawiającego w Umowie adres emailowy, przy czym Zamawiający może dokonywać zmiany tego adresu za pośrednictwem e-mail w toku obowiązywania Umowy, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
4. W przypadku nieterminowego regulowania należności Usługodawca będzie wysyłał drogą elektroniczną na adres mailowy podany przez Zamawiającego w ust. 3 powyżej, przypomnienia o płatności, będące jednoznacznym z wezwaniem do zapłaty.
5. Za nieterminowe płatności Usługodawca może naliczać odsetki ustawowe, aż do dnia dokonania całkowitej zapłaty tj. wpływu należności na konto Usługodawcy.
6. Pozostałe usługi związane z przygotowaniem stanowisk do pracy na Serwerze wycenione będą według cennika dostępnego w siedzibie Usługodawcy lub uzgodnione indywidualnie i płatne jednorazowo w miesiącu oddania stanowisk do użytku.
7. Usługodawca może przeprowadzić waloryzację opłat abonamentowych z tytułu realizacji przedmiotu umowy, zgodnie ze zmianami wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny.

§ 6 Czas trwania umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.

2. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z miesięcznym okresem wypowiedzenia, upływającym na koniec miesiąca kalendarzowego/ okresu rozliczeniowego, lecz nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy jej obowiązywania.
3. Usługodawca może wypowiedzieć umowę w części, tj. w zakresie wysokości wynagrodzenia wskazanej w § 4 ust. 1, za zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, upływającego na koniec miesiąca kalendarzowego. Jeżeli Zamawiający przed upływem okresu wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, poinformuje Usługodawcę pisemnie lub drogą elektroniczną, że nie wyraża zgody na zmianę wysokości wynagrodzenia, wypowiedzenie częściowe traktowane jest jak wypowiedzenie umowy, co oznacza, że wraz z upływem okresu wypowiedzenia umowa zostaje rozwiązana.
4. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 2 i 3, pod rygorem nieważności musi mieć formę pisemną.
5. Usługa może zostać zawieszona bez zachowania w/w terminów przez Usługodawcę w przypadku zalegania z płatnością za usługę.
6. Pierwsze wznowienie działania Usługi jest bezpłatne, natomiast za każde kolejne wznowienie będzie naliczana jednorazowa opłata w wysokości 50zł netto.
7. Z ważnych przyczyn w przypadku rażącego naruszenia postanowień niniejszej Umowy, może być ona rozwiązana bez zachowania ustalonych terminów.
8. Z chwilą rozwiązania Umowy przez obie Strony i uregulowaniu płatności przez Zamawiającego, Usługodawca zobowiązany jest do zwrotu Zamawiającemu wszystkich danych przechowywanych na serwerach.
9. W przypadku wypowiedzenia Umowy podczas trwania rocznego okresu rozliczeniowego, Zamawiającemu nie przysługuje zwrot uiszczonych opłat.

§ 7 Postanowienia końcowe

1. Do spraw nieuregulowanych Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Ewentualne spory wynikłe w związku z realizacją umowy rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy w Bydgoszczy.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.