
Regulamin usług VPS

świadczenia usług przez IQ PL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością

Rozdział I. Postanowienia ogólne

- § 1** Firma "IQ PL" Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Starodworskiej 2, zwana dalej Usługodawcą, świadczy usługi zamawiającemu, zwanemu dalej Usługobiorcą, w zamian za wnoszone przez niego opłaty.
- § 2** Regulamin świadczenia usług jest integralną częścią zamówienia Usługobiorcy, określa w sposób szczegółowy zakres i warunki wykonywania usług przez Usługodawcę, a także prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorcy oraz zasady ich wzajemnych rozliczeń.
- § 3** Dokonanie pierwszej płatności za Usługę jest równoznaczne z potwierdzeniem, iż Usługobiorca zapoznał się z treścią Regulaminu oraz akceptuje jego postanowienia. Dzień dokonania zamówienia Usługi jest równocześnie dniem, od którego zastosowanie mieć będą postanowienia niniejszego Regulaminu.
- § 4** Definicje:
1. **Usługodawca** - dostawca Usług internetowych, którego dane zostały wskazane w Umowie lub na stronach internetowych zawierających ofertę Usług hostingowych, będący wydawcą Dokumentu SLA.
 2. **Usługobiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która złożyła Zamówienie lub zawarła Umowę.
 3. **Umowa** - umowa o świadczenie usług hostingowych, z gwarantowanymi zasobami serwera (technologia VPS), której integralną częścią jest Regulamin.
 4. **Regulamin** - "Regulamin świadczenia usług " udostępniany na stronach internetowych Usługodawcy
 5. **SLA** - "Gwarancja Jakości Usług" (ang. SLA - Service Level Agreement).
 6. **Sieć** - infrastruktura sieciowa oraz urządzenia, które są udostępniane przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy w ramach zawartej Umowy.
 7. **Usługi hostingowe** - pakiet usług określonych w ofercie Usługodawcy, który został zakupiony przez Usługobiorcę.
 8. **Awaria** - nieplanowana przerwa w dostępności usług, która następuje z przyczyn niezależnych.
 9. **Przerwa techniczna** - brak dostępności Usług hostingowych poza Siecią związany z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez Usługodawcę z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem.
 10. **Problem** - zgłoszony telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu problem lub zapytanie Usługobiorcy, które dotyczy funkcjonowania Sieci lub Usług hostingowych.

Rozdział II. Rozpoczęcie i zaprzestanie świadczenia usług.

- § 1** Sposób zawarcia umowy.
1. Zamówienie dowolnej oferowanej przez Usługodawcę usługi odbywa się drogą elektroniczną poprzez stronę internetową Usługodawcy <http://www.provps.pl>
 2. Usługa jest aktywowana w ciągu 24 godzin od momentu jej opłacenia na podstawie wygenerowanej w momencie Zamówienia przez Usługodawcę f-ry Pro Forma.
 3. Usługobiorca zobowiązany jest do wpisania prawidłowych danych kontaktowych oraz danych do wystawienia faktury podczas aktywacji Usługi. Wpisanie nieprawdziwych danych i tym samym naruszenie postanowień Regulaminu upoważnia Usługodawcę do zablokowania i zaprzestania świadczenia Usługi.
- § 2** Płatności
1. Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia Usługobiorcy w momencie otrzymania zamówienia Usługi faktury pro forma.
 2. Niedokonanie wpłaty przez Usługobiorcę w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury pro forma skutkować będzie brakiem aktywacji zamówionej Usługi.

3. Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia faktury pro forma na kolejny okres abonamentowy 7 dni przed zakończeniem opłaconego okresu abonamentowego Usługi. Po upływie opłaconego okresu abonamentowego i nie dokonaniu wpłaty przez Usługobiorcę następuje blokada Usługi na kolejne 14 dni. Otrzymanie przez Usługodawcę w tym okresie potwierdzenia wpłaty spowoduje natychmiastowe odblokowanie dostępu do Usługi. Po tym terminie, wobec braku zapłaty, następuje usunięcie aktywowanej Usługi oraz danych osobowych Usługobiorcy z baz firmy IQ PL sp. z o.o.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z opóźnień zawinionych przez osoby trzecie (banki, poczta, itp.).
5. Z chwilą zaksięgowania wpłaty za usługę, Usługodawca zobowiązuje się do wystawienia faktury VAT w terminie nie dłuższym niż siedem dni roboczych.
6. Usługodawca zobowiązuje się do nie zmieniania warunków finansowych świadczenia usług w okresie trwania abonamentu.

§ 3 Zmiany umowy

1. Regulamin stanowi integralną część łączącej strony Umowy przez cały czas trwania okresu abonamentowego.
2. Usługodawca zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w niniejszym Regulaminie. Informacje na temat zmian regulaminu Usługodawca ogłasza na swojej stronie internetowej znajdującej się pod adresem <http://www.provps.pl>
3. Dokonanie opłaty abonamentowej na kolejny okres oznacza akceptację przez Usługodawcę przedstawionego Regulaminu.

§ 4 Rozwiązanie umowy

1. Umowa wygasa z dniem zakończenia opłaconego okresu abonamentowego lub w momencie wykorzystania przysługującego danej usłudze w danym okresie abonamentowym limitu transferu, jeżeli nie zostanie uiszczona opłata za kolejny okres abonamentowy lub opłata za transfer na podstawie F-ry Pro Forma wystawiona przez Usługodawcę wg aktualnego cennika opublikowanego na stronie <http://www.provps.pl>
2. Po zakończeniu okresu abonamentowego usługi, Usługodawca może w wyjątkowych sytuacjach odmówić Usługobiorcy przedłużenia abonamentu usługi na kolejny okres rozliczeniowy. Decyzja odmowy powinna zostać pisemnie uzasadniona.

Rozdział III. Prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorcy.

§ 1 Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia wszelkiego rodzaju usług w zakresie określonym w zamówieniu i przy spełnieniu warunków możliwości jego realizacji. We własnym zakresie i na własny koszt zapewnia warunki umożliwiające korzystanie z usług Usługobiorcy z zachowaniem parametrów opisanych w SLA.

§ 2 Usługobiorca zobowiązany jest do:

1. zabezpieczenia i opieki nad poufnymi danymi takimi jak hasła dostępowe,
2. niewykorzystywania usług w celu prowadzenia działalności niezgodnej z prawem lub w sposób mogący stanowić naruszenie prawa, w szczególności w celu utrzymywania serwisów lub utrzymywania treści erotycznej oraz warezowej zawierających nielegalne oprogramowanie, lub których elementy wykorzystywane są przez inne serwisy nie utrzymywane na serwerach IQ PL. Usługobiorca nie może również utrzymywać w ramach usługi VPS serwisów gier oraz IRC.
3. niewykorzystywania zasobów systemowych Usługodawcy w sposób utrudniający korzystanie z nich innym Usługobiorcom oraz w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem usługi.
4. niepodejmowania prób naruszenia zasobów systemowych Usługodawcy, do których Usługobiorca nie ma uprawnień.
5. przestrzegania zasad korzystania z usług, wynikających z obowiązujących cenników bądź innych dokumentów ogłaszanych przez Usługodawcę oraz w sposób nie naruszający praw osób trzecich.

§ 3 Usługobiorca ma prawo do swobodnego dysponowania zawartością serwera VPS z zastrzeżeniem § 2

§ 4 Usługodawca zobowiązuje się do zachowania następujących parametrów świadczenia usługi (SLA)

1. Monitorowanie działania poszczególnych Usług hostingowych. Działanie serwerów i dostępność poszczególnych usług jest monitorowana przez 24h na dobę przez dyżurującego administratora. Monitorowanie działania Usług hostingowych ma na celu zapewnienie natychmiastowej reakcji administratora na niepożądane zmiany oraz usunięcie Awarii zanim zostanie ona zgłoszona przez Usługobiorcę.
2. Zgłoszenie Awarii lub Problemu – zgłoszenia awarii należy dokonać z zachowaniem zasad opisanych w rozdziale VII – Reklamacje.

3. Czas reakcji
 - 1) Usługodawca zobowiązuje się do niezwłocznego likwidowania Awarii powstałych po swojej stronie.
 - 2) Czas reakcji na zgłoszenie oznacza maksymalny okres czasu, który może upłynąć:
 - a) od momentu zauważenia przez dyżurującego administratora Usługodawcy lub otrzymania zgłoszenia Awarii od Usługobiorcy do całkowitego usunięcia Awarii
 - lub
 - b) od momentu zgłoszenia Problemu przez Usługobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej do czasu udzielenia odpowiedzi przez dyżurującego administratora Usługodawcy
 - 3) W większości przypadków rzeczywisty czas reakcji Usługodawcy nie powinien przekraczać 30. minut.
 - 4) Czas zgłoszenia Awarii lub problemu, Czas reakcji:
 - a) od poniedziałku od godz. 8:00 do piątku, do godz. 17:00 – 1 godzina.
 - b) od piątku od godz. 17:00 do poniedziałku, godz. 8:00 - 4 godziny
 - c) dni ustawowo wolne od pracy - od godziny 18:00 dnia poprzedzającego do godziny 8:00 dnia następującego: 4 godziny
 - 5) Usługodawca zastrzega, że w przypadku serwerów typu ROOT, reakcja na awarię obejmuje jedynie funkcjonowanie maszyny wirtualnej, a w przypadku serwerów typu MANAGED również poprawne funkcjonowanie usług Klienta typu: serwer www, serwer SQL.
4. Przerwy techniczne
 - 1) Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o terminach planowanych Przerw technicznych w świadczeniu Usług hostingowych w technologii VPS z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem. Wszelkie komunikaty dotyczące takich prac publikowane są przez Usługodawcę na stronie <http://www.noc.iq.pl>
 - 2) W ramach Dokumentu SLA Usługodawca gwarantuje, że wszystkie przerwy techniczne będą miały miejsce w godzinach nocnych: pomiędzy godziną 23 a godziną 6 rano i nie będą jednorazowo dłuższe niż 6 godzin.
5. Bezpieczeństwo i archiwizacja danych
 - 1) usługodawca zapewnia bezpieczeństwo danych przechowywanych na swoich serwerach a będących własnością klientów.
 - 2) Co 24h jest wykonywany automatyczny backup danych z wszystkich serwerów na serwer backupów. Prawidłowy przebieg procesu jest monitorowany przez Administratora. Usługodawca przechowuje dwie ostatnie kopie backupu
 - 3) na zlecenie usługobiorcy, usługodawca może przywrócić dane z wykonanego backupu w zakresie dwóch ostatnich kopii.
6. Zastosowanie Dokumentu SLA jest wyłączone w przypadku:
 - 1) wystąpienia przerwy w pracy Sieci w związku z zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi lub mającymi na celu rozbudowę Sieci - pod warunkiem powiadomienia Usługobiorcy z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem,
 - 2) wystąpienia awarii lub przerwy w pracy urządzeń, które nie są częścią Sieci, a które są niezbędne przy świadczeniu Usług hostingowych,
 - 3) wystąpienia Awarii której przyczyną jest samodzielne modyfikowanie składników systemu przez Usługobiorcę lub osoby trzecie, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
7. Gwarancja dostępności usług
 - 1) Gwarantowany czas dostępności [w procentach]: 99,9 % czasu w miesiącu
 - 2) Dopuszczalny czas niedostępności [w minutach] 48 min w miesiącu
8. Rekompensaty
 - 1) W przypadku niedotrzymania przez Usługodawcę gwarancji Dostępności usług (pkt.VII. Dokumentu SLA) Usługobiorcy przysługuje rekompensata w postaci przedłużenia okresu abonamentowego o jeden dzień za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności.
 - 2) Udzielenie rekompensaty o której mowa powyżej nie zwalnia Usługobiorcy z obowiązku terminowego opłacania Opłat abonamentowych.

§ 5

Czynności nie należące do typowej pomocy technicznej (np. instalowanie oprogramowania Usługobiorcy lub jego naprawa, wprowadzanie zmian na stronie Usługobiorcy, niestandardowa konfiguracja usług, itp.) i utrzymania serwera mogą być wykonywane przez Usługodawcę odpłatnie. Przy czym w przypadku wykupienia przez Usługobiorcę pakietu Managed 1 i 2 oraz Managed 3 i 4 Usługobiorcy przysługuje odpowiednio 2 i 4 h pomocy technicznej świadczonej przez administratora w ramach wykupionego pakietu. W pierwszym miesiącu użytkowania serwera czas pomocy może zostać zwiększony do odpowiednio 4 i 8 h bez dodatkowych opłat. Usługodawca ma prawo do odmowy wykonania czynności, o której mowa w zdaniu poprzednim bez podania przyczyn.

Rozdział IV. Ograniczenia

- § 1** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie systemu spowodowane przyczynami od niego niezależnymi, w szczególności zaś działaniem siły wyższej, awariami systemów i łączy innych dostawców, ingerencją urzędów i instytucji administracji państwowej.
- § 2** Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem wykorzystywanie swych usług przez Usługobiorcę.
- § 3** W sytuacji, w której oprogramowanie zastosowane przez Usługobiorcę nadmiernie obciąża serwery Usługodawcy a przez to w jawny sposób obniża jakość usług świadczonych pozostałym usługobiorcom, Usługodawca może zastosować dodatkowe ograniczenia. Usługobiorca zostanie poinformowany o dodatkowych ograniczeniach z 7-dniowym wyprzedzeniem.
- § 4** Usługodawca może zastosować dodatkowe ograniczenia, łącznie z wprowadzeniem blokady serwera Usługobiorcy, w przypadkach szczególnych takich jak: bezsporne łamanie prawa lub stworzenie realnego zagrożenia dla stabilności serwera przez Usługobiorcę. Usługobiorca zostanie bezzwłocznie poinformowany o ograniczeniach zastosowanych przez Usługodawcę.

Rozdział V. Ochrona danych osobowych

- § 1** Administratorem danych w rozumieniu *Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych* (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) jest IQ PL Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Starodworskiej 2, 80-137 Gdańsk. Zgodnie z w/w ustawą Usługobiorcy przysługuje prawo wglądu do swoich danych, a także możliwość ich poprawiania.
- § 2** Dane osobowe Usługobiorcy zawarte w formularzu przetwarzane są w celu:
1. realizacji zamówienia
 2. marketingu bezpośredniego usług i produktów IQ PL Sp. z o.o. (wysyłka newslettera z informacjami o nowościach, promocjach, komunikaty techniczne etc.).
- § 3** IQ PL Sp. z o.o. informuje, że dane Usługobiorców nie będą przekazywane podmiotom trzecim za wyjątkiem sytuacji opisanej w §22. W pozostałych sytuacjach dane mogą być udostępniane tylko i wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa (np. Policja, sąd, prokuratura).

Rozdział VI. Reklamacje

- § 1** Reklamacja składana przez Usługobiorcę w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług powinna zostać sporządzona w formie pisemnej na adres email reklamacje@iq.pl oraz powinna zawierać:
1. dane teleadresowe Usługobiorcy
 2. nazwę i typ usługi, której reklamacja dotyczy,
 3. przedmiot reklamacji,
 4. uzasadnienie
- § 2** Reklamacja winna zostać przesłana na adres operatora (emailem lub pocztą) w terminie 7 dni od chwili zaistnienia przedmiotu reklamacji.
- § 3** Usługodawca rozpatrzy Reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle Usługobiorcy odpowiedź, wraz z uzasadnieniem.
- § 4** W razie zawinionego braku ciągłości w dostarczaniu Usług, trwającego ponad 24 godziny, Usługodawca zobowiązuje się do rekompensaty w postaci przedłużenia okresu abonamentowego Usługi o miesiąc za każde rozpoczęte 12 godzin przerwy ponad okres jednego dnia.
- § 5** Usługodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu nie zachowania należytej staranności w wykonaniu przedmiotu Umowy. Odpowiedzialność ta dotyczy szkód rzeczywistych, z wyłączeniem utraconych korzyści ograniczonych do jednego przypadku wyrządzenia szkody, do maksymalnej kwoty stanowiącej równowartość kwoty abonamentu za wykupioną usługę.

Rozdział VII. Postanowienia końcowe

- § 1** Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Usługodawcy.
- § 2** W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia Kodeksu cywilnego i odpowiednich ustaw.