

Regulamin świadczenia usługi ELTES VPS

Wersja: 1.2

Data ogłoszenia: 15.06.2025r

§1. Strony umowy i definicje

- 1) **Usługodawca** – ELTE-S Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wadowicka 8a, 30-415 Kraków, wpisana do KRS: 0001063236, NIP: 6793279370, REGON: 526646700, świadcząca usługi VPS bezpośrednio lub przez podwykonawców.
- 2) **Klient** – organizacja lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, korzystająca z usług VPS na podstawie zamówienia lub umowy z usługodawcą.
- 3) **Usługa VPS** – odpłatne udostępnienie wirtualnego serwera w celu jego użytkowania przez Klienta, zgodnie z ustalonymi parametrami.

§2. Postanowienia ogólne

- 1) Regulamin określa zasady świadczenia usług VPS oraz prawa i obowiązki stron.
- 2) Regulamin wchodzi w życie dzień po ogłoszeniu.
- 3) Klient, akceptując zamówienie, akceptuje niniejszy regulamin.
- 4) Wykorzystanie VPS niezgodnie z przeznaczeniem może skutkować natychmiastowym wyłączeniem usługi bez zwrotu kosztów.
- 5) Na serwerach ELTES-VPS nie jest dozwolone umieszczanie nielegalnych, niezgodnych z prawem, materiałów pornograficznych, rasistowskich oraz związanych sektami, z wymianą plików (P2P itp.), do których klient nie ma praw autorskich i które nie są jego własnością.
- 6) Zabronione jest również tworzenie stron i serwisów zawierających linki do ww. typu stron. Zabronione jest wykorzystywanie serwerów VPS do wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spamowania).
- 7) Zabronione jest wykorzystywanie serwera VPS do atakowania lub włamywania się na inne serwery (niebędące własnością klienta), w tym umieszczanie i uruchamianie na serwerze aplikacji, które do tego mogą służyć. Wykorzystanie technik skanowania portów, sniffing, spoofing jest zabronione.

§3. Parametry usługi

- 1) Parametry usługi VPS (m.in. szybkość serwera VPS, ilość dostępnej pamięci RAM, ilość dostępnej przestrzeni dyskowej, a także ilości dostępnych poszczególnych licencji i produktów) są określone w zamówieniu usługi lub umowie pomiędzy stronami i mogą być zmieniane na podstawie nowego zamówienia lub umowy od klienta w trakcie świadczenia usługi.

- 2) Zmiana parametrów Usługi VPS może nastąpić przez klienta w dowolnym momencie, minimalny okres rozliczeniowy danego wariantu to 1 tydzień. Jeżeli zmiana wariantu nastąpi w okresie krótszym niż tydzień to dany tydzień jest rozliczany w koszcie najdroższego z wybranych wariantów.
- 3) Usługodawca może zmieniać okresowo lub na stałe parametry usługi VPS na nie gorsze niż w aktualnie obowiązującym zamówieniu.
- 4) Założenie dodatkowych kont użytkownika na serwerze VPS przez klienta jest równoznaczne z zamówieniem dodatkowych licencji i produktów, chyba że zostanie to uzgodnione indywidualnie inaczej z usługodawcą.
- 5) W ramach standardowych parametrów SLA (Service Level Agreement) zapewniona jest dostępność miesięczna usługi VPS w godzinach 8.00–16.00 na poziomie minimum 99%. Za każdą zgłoszoną godzinę niedostępności powyżej ww. parametrów obniżany jest koszt usługi o 200% proporcjonalnej wartości każdej godziny.
- 6) W przypadku aplikacji korzystających z silnika bazodanowego MS SQL Usługodawca zapewnia jego darmową wersję (Express). Jeśli Klient korzysta z pełnej wersji MS SQL i posiada taką licencję - Usługodawca zainstaluje ją na serwerze wirtualnym.
- 7) W ramach niniejszej usługi nie jest oferowane zarządzanie (administracja) systemu Windows, Comarch ERP XL, Comarch OPTIMA i innych. Może być to przedmiotem osobnej umowy.
- 8) Obsługa techniczna (tzw. Helpdesk) dla usługi VPS jest prowadzona przez usługodawcę pod adresem helpdesk@elte-s.eu w dni robocze w godzinach **8.00–16.00**.

§4. Odpowiedzialność stron

- 1) Klient jest wyłącznym właścicielem danych przechowywanych na serwerze VPS, a także odpowiada za ich legalność oraz odpowiedzialność z wszelkich tytułów (m.in. odpowiedzialność z tytułu ochrony danych osobowych, praw własności intelektualnej, praw do używania wykorzystywanych nazw i znaków towarowych i inne).
- 2) Usługodawca nie jest zobowiązany do weryfikowania praw klienta, przy czym w razie otrzymania przez usługodawcę zgłoszenia lub zapytania dotyczącego praw do danych znajdujących się na serwerze od strony trzeciej – klient jest zobowiązany niezwłocznie udzielić odpowiedzi na przekazane zapytanie, wskazując tytuł prawny do przechowywanych/udostępnianych na serwerze danych. W przypadku braku udzielenia takiej odpowiedzi lub braku wykazania praw, usługodawca ma prawo wstrzymać świadczenie usługi bez prawa do zwrotu zapłaconej kwoty oraz wszelkiego odszkodowania.
- 3) Po rozwiązaniu umowy (z dowolnych powodów) usługodawca będzie przechowywał dane klienta przez okres minimum 7 dni. Po tym terminie, jednak nie później niż w terminie 30 dni, usługodawca jest zobowiązany nieodwracalnie wykasować dane bez konieczności powiadomienia klienta.
- 4) Usługodawca jest zobowiązany do zachowania w poufności informacji poznanych w związku ze świadczeniem usługi od klienta przez okres 2 lat od daty ich pozyskania, z wyłączeniem sytuacji, w której udostępnienie tych informacji jest wymagane przez przepisy prawa.

- 5) Usługodawca nie będzie w żaden sposób ograniczał dostępu klienta do jego danych przechowywanych na serwerze VPS, a w przypadku rozwiązania umowy klient ma możliwość otrzymania kopii swoich danych na dostarczony przez siebie dysk przenośny – bezpłatnie, w ciągu 7 dni roboczych od daty dostarczenia sprawnego dysku. Punkt ten nie ma zastosowania w przypadku:
 - a) wstrzymania świadczenia usługi z tytułu zaległości płatności klienta na rzecz usługodawcy przekraczającej 30 dni od daty wymagalności,
 - b) zaległości płatności na rzecz usługodawcy z dowolnego tytułu.
- 6) Strony ograniczają odpowiedzialność usługodawcy z wszelkich tytułów wynikających z realizacji przedmiotu niniejszego zamówienia oraz obowiązujących przepisów do równowartości wynagrodzenia usługodawcy otrzymanego za wykonanie usługi w bieżącym miesiącu.
- 7) Odpowiedzialność ELTE-S z tytułu rękojmi jest wyłączona.
- 8) Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za szkodę polegającą na utracie przez drugą stronę korzyści, które strona ta uzyskałaby, gdyby szkody nie wyrządzono.
- 9) Klient zobowiązany jest zgłosić wszystkie uwagi, zastrzeżenia, roszczenia itp. w terminie do 15 dnia kolejnego miesiąca świadczenia usługi w formie pisemnej. W przypadku ich niezgłoszenia, dany miesiąc uważa się za świadczony i odebrany przez klienta bez zastrzeżeń.
- 10) Klient zobowiązuje się do niepodejmowania żadnych działań, które mogłyby mieć negatywny wpływ na systemy informatyczne oraz infrastrukturę usługodawcy lub jego dostawców.
- 11) Klient nie może podejmować działań zagrażających infrastrukturze usługodawcy.
- 12) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikające z umowy, jeżeli jest to spowodowane działaniem siły wyższej, w tym m.in. katastrofą naturalną, wojną, zamieszkami, epidemią, atakiem DDoS, brakiem energii elektrycznej, awarią łączy telekomunikacyjnych lub zakłóceniami w funkcjonowaniu infrastruktury dostawców zewnętrznych.
- 13) Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść i bezpieczeństwo danych przechowywanych na serwerze VPS. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakąkolwiek utratę, uszkodzenie, zmianę lub niedostępność danych klienta, o ile nie wynikają one z rażącego niedbalstwa usługodawcy. Klient zobowiązany jest do regularnego wykonywania kopii zapasowych danych i ich weryfikacji

§5. Wynagrodzenie

- 1) Z tytułu świadczenia usługi VPS usługodawca będzie otrzymywał od klienta wynagrodzenie określone w cenniku.
- 2) Ceny podane w cenniku są ważne w okresach kwartalnych, uzależnione m.in. od kosztów zewnętrznych oraz kursów walut.

- 3) Wszystkie podane ceny w cenniku są cenami netto i nie zawierają podatku VAT. Do ceny określonej w zamówieniu doliczony zostanie podatek VAT zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
- 4) Wynagrodzenie wyliczane na podstawie cennika i parametrów usługi będzie płatne w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury na rachunek bankowy usługodawcy wskazany na fakturze. W przypadku nieuregulowania w terminie opłat, usługa może zostać wstrzymana do czasu ich uregulowania. Wstrzymanie świadczenia usługi i niedostępność systemu z tego powodu nie powoduje obniżenia kosztów za usługę za dany miesiąc.
- 5) Faktura zostanie wystawiona z góry na początku każdego miesiąca. W przypadku zmiany parametrów usługi w trakcie miesiąca, faktura za kolejny okres rozliczeniowy zostanie odpowiednio skorygowana.

§6. Kopie zapasowe

- 1) Usługodawca wykonuje automatyczne kopie zapasowe maszyn wirtualnych raz na dobę.
- 2) Kopie przechowywane są przez okres 7 dni kalendarzowych.
- 3) Odtworzenie kopii danych na żądanie klienta może wiązać się z dodatkową opłatą zgodnie z cennikiem.
- 4) Klient ma prawo do wykonywania własnych kopii zapasowych danych przechowywanych na VPS.
- 5) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za dane, które nie zostały objęte kopią zapasową z przyczyn zależnych od klienta (np. dane na podłączonych dyskach sieciowych, nieprawidłowe uprawnienia).

§7. Bezpieczeństwo i zgodność

- 1) Usługodawca zobowiązuje się do wdrożenia i stosowania środków organizacyjnych i technicznych zapewniających bezpieczeństwo danych przechowywanych i przetwarzanych w ramach usługi VPS.
- 2) Komunikacja z systemami zarządzającymi usługą VPS może być zabezpieczona certyfikatem SSL.
- 3) Klient jest odpowiedzialny za konfigurację i aktualizację oprogramowania zainstalowanego na VPS.
- 4) Klient nie może przechowywać ani przetwarzać danych osobowych, których przetwarzanie wymaga spełnienia szczególnych wymogów prawnych, bez uprzedniego poinformowania Usługodawcy.
- 5) Usługodawca zaleca szyfrowanie poufnych danych we własnym zakresie przez klienta.

§8. Okna serwisowe i prace techniczne

- 1) Usługodawca ma prawo do przeprowadzania planowanych prac serwisowych w godzinach nocnych (22:00–06:00), które mogą wiązać się z czasową niedostępnością usługi.
- 2) Informacje o planowanych przerwach technicznych będą przekazywane z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem.
- 3) W przypadku awarii krytycznej uniemożliwiającej działanie usług, Usługodawca ma prawo do podjęcia niezwłocznych działań naprawczych, również poza oknem serwisowym.

- 4) Klient nie jest uprawniony do żądania odszkodowania za przerwy wynikające z wcześniej zapowiedzianych prac konserwacyjnych.

§9. Postanowienia końcowe

- 1) W przypadku sporów strony w pierwszej kolejności zobowiązują się do mediacji i dążenia do osiągnięcia porozumienia w dobrej wierze.
- 2) W przypadkach nieregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.
- 3) Każda ze stron ma możliwość wypowiedzenia umowy z terminem miesięcznym ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca.
- 4) Ewentualne zmiany niniejszego regulaminu wchodzi w życie z dniem ogłoszenia na stronie internetowej elte-s.com. Jeżeli klient nie zgłasza w ciągu jednego miesiąca od daty ogłoszenia regulaminu sprzeciwu wobec zmian, jest to równoznaczne z jego akceptacją. Zgłoszenie sprzeciwu jest równoznaczne z wypowiedzeniem umowy z terminem miesięcznym. W okresie wypowiedzenia po zgłoszeniu sprzeciwu wiążącym strony regulaminem jest dotychczas obowiązujący.

----- dalej pusta strona -----