

Regulamin świadczenia usług hostingowych

Niniejszy regulamin świadczenia usług Hostingowych stanowi integralną część Umowy abonenckiej na świadczenie usług hostingowych oferowanych przez Talem Technologies Sp. z o.o („Operator”) na rzecz Aboneta.

§ 1

Przeznaczenie Usługi

1. Serwery Wirtualne przeznaczone są dla Abonenta do udostępniania informacji, danych i aplikacji w sieci Internet.
2. Operator udostępni Serwer Wirtualny tylko jednemu Klientowi. Wyłącza się współużytkowanie Serwerów Wirtualnych przez wielu Abonentów.

§ 2

Monitorowanie Usługi

1. Operator będzie monitorował pracę Serwerów i Urządzeń wspomagających za pomocą, których świadczone są usługi będące przedmiotem umowy.
2. W przypadku stwierdzenia awarii Operator niezwłocznie przystąpi do jej usunięcia, aby jak najszybciej wznowić świadczenie usługi.

§ 3

Urządzenia Wspomagające

Urządzeniami Wspomagającymi są wszelkie Urządzenia stanowiące część infrastruktury Usługi i nie będące Serwerami, np. firewalles i switche.

§ 4

Kopie zapasowe

1. Wszystkie Urządzenia (z wyłączeniem Urządzeń Wspomagających) wykorzystywane przez Operatora do realizacji Usługi są przyłączone do należącego do Operatora systemu wykonywania kopii zapasowych.
2. Kopie zapasowe danych wykonywane będą raz dziennie. Raz w tygodniu wykonywana będzie pełna kopia danych a w pozostałe dni przyrostowa. Kopie zapasowe przechowywane będą przez okres minimum 7 dni.
3. W razie wystąpienia awarii Urządzenia i utraty danych, Operator niezwłocznie przystąpi do odtwarzania kopii zapasowych.
4. Operator nie gwarantuje maksymalnego czasu potrzebnego na odtworzenie danych z kopii, gdyż zależy on od ilości przechowywanych i odtwarzanych danych.
5. Na życzenie Abonenta możliwe jest odtworzenie poszczególnych plików z kopii zapasowych. Za odtworzenia te Operator ma prawo pobierać dodatkowe opłaty za czas pracy administratora wg stawek z cennika Operatora.
6. Operator dołoży wszelkich starań, aby zapewnić wysoką jakość i niezawodność pracy systemu wykonywania kopii zapasowych, niemniej wyłącza się odpowiedzialność Operatora za szkody wynikające z utraty lub uszkodzenia danych spowodowanych awarią systemu.

Regulamin świadczenia usług hostingowych

§ 5

Poziom wsparcia serwisowego

1. W ramach świadczenia usługi będącej przedmiotem Umowy Operator zapewnia Urządzenia, standardowe oprogramowanie oraz podłącza do Internetu i elementów infrastruktury sieci Operatora.
2. Operator może w każdej chwili naprawiać, usuwać, wymieniać lub modernizować oprogramowanie Urządzeń i Serwerów, jeśli uzna, że jest to potrzebne do utrzymania lub podniesienia poziomu świadczonych Usług.
3. Operator zobowiązuje się do poinformowania Abonenta o wykonywanych czynnościach na swoich serwerach, a które mogą powodować zawieszenie świadczenia Usługi z wyprzedzeniem. Operator zamieści te informacje na stronie internetowej www.dostep.pl.
4. Operator jest zobowiązany do usuwania awarii w każdym przypadku chyba, że w wyniku przeprowadzonej analizy Operator ustali, że źródłem problemu jest oprogramowanie zainstalowane przez Abonenta.

§ 6

Uprawnienia do administrowania

1. Abonent nie ma dostępu administracyjnego do Serwera i Urządzeń, tj. nie posiada technicznej możliwości wykonywania czynności zarezerwowanych dla administratora Urządzenia.
2. Wszelkie czynności, które wymagają takich praw, a które chce wykonać Abonent, zostaną przeprowadzone przez Operatora na podstawie zlecenia Abonenta.
3. Czynności wykonywane przez Operatora w ramach Usługi nie obejmują opłat z tytułu:
 - a) dokonywania zmian w zawartości stron WWW i innych informacji zawartych na Serwerze ani kopiowania danych na Serwer
 - b) konfiguracji i administracji oprogramowaniem zainstalowanym przez Abonenta na Serwerze
 - c) poszukiwania i usuwania błędów w programach pochodzących z innego źródła niż Operatora

§7

Oprogramowanie Klienta

1. Abonent może instalować na Serwerze własne oprogramowanie o ile nie wymaga to uprawnień administratora.
2. W razie gdyby oprogramowanie Abonenta zakłócało pracę standardowego oprogramowania zainstalowanego przez Operatora, bądź w jakikolwiek inny sposób miało negatywny wpływ na użytkowanie zasobów przez innych użytkowników, Abonent jest zobowiązany do usunięcia problemu lub usunięcia oprogramowania z Serwera.
3. Oprogramowanie nie spełniające powyższych wymagań, tj. wymagające uprawnień administratora, może zostać zainstalowane przez Operatora po przeanalizowaniu wpływu tego oprogramowania na pracę systemu operacyjnego i standardowych programów. Operator ma prawo do obciążenia Abonenta kosztem instalacji takiego oprogramowania na zasadach rozliczenia za czas pracy administratora.

Regulamin świadczenia usług hostingowych

§ 8

Łączność z Internetem

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za faktyczną przepustowość i wydajność łączy do Internetu, ale dołoży starań, aby zapewnić wysoką wydajność i przepustowość łączy oraz punkty styku z sieciami Internetowymi innych operatorów
2. Operator nie będzie celowo ograniczał ilości danych możliwych do przesłania łączy ani pobierał dodatkowych opłat za stopień wykorzystania tego łącza.

§ 9

Modernizacja oprogramowania

Operator będzie instalował na Serwerach sprawdzone i przetestowane wersje oprogramowania. Jeśli producent lub autor oprogramowania instalowanego standardowo na Urządzeniach udostępni nową wersję, a Operator uzna zainstalowanie jej za konieczne dla zachowania poziomu bezpieczeństwa Serwerów i Urządzeń to po przeprowadzeniu testów Operator dokona modernizacji oprogramowania na Serwerach i Urządzeniach.

§ 10

Zawieszenie Usługi

1. Operator ma prawo do czasowego zawieszenia świadczenia Usługi, gdy jest to konieczne do wykonania czynności takich konfiguracja, konserwacja, modernizacja sprzętu lub oprogramowania i podobne.
2. Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia wykorzystywania Usługi przez Abonenta w sposób, który byłby uciążliwy dla Operatora lub dowolnego innego użytkownika sieci Internet („niepożądane działania”). W szczególności zabronione jest celowe działanie na szkodę Operatora i innych użytkowników sieci Internet, w tym między innymi przeciążanie sieci, transmisja zawierająca wirusy komputerowe, transmisja pakietów z fałszywymi danymi nadawcy oraz działania ograniczające sprawność sieci Operatora.