

Sosnowiec 07.2023

## Regulamin usługi „Serwer wirtualny”

1. Regulamin usługi „Serwer wirtualny” jest integralną częścią zamówienia o świadczenie usług Zryczałtowany dostęp do aplikacji - serwer wirtualny.
2. Dostawcą usługi jest X-COM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 41-200 Sosnowiec, ul. Góralska 15 G, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód W Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego numer KRS: 0000813039 zwaną dalej "Wykonawcą".
3. Zakres usług oraz obowiązki po stronie zleceniobiorcy:
  - a. Udostępnienie dostępu administracyjnego do wirtualnego komputera będącego zwirtualizowanym środowiskiem MS Windows Serwer zgodnie z specyfikacją w zamówieniu usługi.
  - b. Hosting udostępnionego środowiska oprogramowania ustalonego w zamówieniu, będącego przedmiotem usługi z wykorzystaniem koniecznej infrastruktury teleinformatycznej Zleceniobiorcy.
  - c. Zapewnienie dostępu do aplikacji zainstalowanej w ramach przedmiotowej usługi w ramach protokołu RDP (RDP – Remote Desktop Protocol - protokół pozwalający na komunikację ze zdalnym komputerem/serwerem) dla aplikacji uzgodnionej w zamówieniu, oraz ilością posiadanych licencji oprogramowania Zleceniodawcy przekazanego Zleceniodawcy do celów realizacji usługi.
  - d. Zapewnienie archiwizacji:
    - Kopia maszyny wirtualnej poprzez wykonanie archiwum pliku VHD (format pliku wirtualnego dysku twardego) w cyklu raz na 7 dni z możliwością zwiększenia w ramach dodatkowej usługi.
    - Kopia 1 bazy danych MS SQL poprzez wykonanie archiwum w cyklu 1 na 24 godziny pod warunkiem udostępnienia przez Zleceniodawcę dostępu umożliwiającego skonfigurowanie usługi kopii bazy danych.
  - e. Zapewnienie usunięcia awarii braku możliwości podłączenia do udostępnionej usługi „Serwer wirtualny” zgłoszonych w dni robocze od godziny 08:00 do 16:00 w ciągu 4 godzin. oraz w pozostałych godzinach w ciągu 8 godzin od zgłoszenia.
  - f. Zapewnienie pomocy technicznej dotyczącej poprawności działania przedmiotowej usługi. Bezpłatny dostęp do telefonicznego centrum serwisowego w godzinach 08:00 do 16:00 pod numerami telefonów 32-265-68-90 oraz w pozostałych godzinach za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej serwis.xc.com.pl.
  - g. Powiadomić Zleceniodawcę o planowanych przerwach technicznych. Zleceniobiorca powiadomi w korespondencji e-mail lub poprzez powiadomienia w trakcie procesu logowania na min. 12 godziny przed rozpoczęciem prac technicznych.
  - h. Przeprowadzać planowane prace techniczne związane z przerwą w dostępie do usługi w godzinach wieczorowo nocnych.
  - i. Wygenerować login i hasło do systemu serwisowego ekstranet.

4. Zakres obowiązków po stronie Zleceniodawcy:
  - a. Wykonywać samodzielnie lub zlecić wykonywanie prac administracyjnych na powierzonym serwerze wirtualnym służących do zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa teleinformatycznego oraz poprawności działania udostępnionego środowiska serwera wirtualnego.
  - b. Dokonywać rejestracji zgłoszeń poprzez:
    - system serwisowy ekstranet
    - mailowo na dedykowany adres [serwis@xc.com.pl](mailto:serwis@xc.com.pl)
    - poprzez zgłoszenie telefoniczne pod nr tel. 32 265 68 90
  - c. W sytuacjach nagłych związanych z problemami technicznymi uniemożliwiającymi jakkolwiek prace na udostępnionym środowisku skontaktować się bezpośrednio telefonicznie z serwisem X-COM.
  - d. Udzielić Zleceniobiorcy wszelkich niezbędnych informacji potrzebnych do realizacji usługi.
  - e. Zgłaszać wszelkie zauważone awarie i nieprawidłowości w funkcjonowaniu usługi.
  - f. Nie zamieszczać, przechowywać i rozpowszechniać materiałów zawierających treści ogólnie przyjęte jako pornograficzne, lub niezgodnie z prawem obowiązującym na terenie Polski.
5. W przypadku roszczeń Zleceniodawcy dotyczących przedmiotu umowy lub regulaminu, odpowiedzialność finansowa Zleceniobiorcy ograniczona jest do maksymalnej wysokości abonamentu. Zgłoszenie nieprawidłowości rozpatrzy reklamację w terminie siedmiu dni od daty jej doręczenia. Ograniczenie to nie dotyczy Konsumentów.
6. Zleceniobiorca nie sprawuje kontroli w udostępnionym środowisku wirtualnym. W związku z tym, Zleceniobiorca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za poprawność działania środowiska, którym zarządza Zleceniodawca oraz treść przechowywane na serwerze.
7. Płatności wynikające z realizacji usługi przez Zleceniodawcę.
  - a. W przypadku zaległości płatniczych Zleceniodawcy wynikających z wystawionych przez Zleceniobiorcę Faktur VAT z tytułu świadczonych usług Zleceniobiorca na wskazany adres e-mail wyśle wezwanie do uregulowania istniejących zaległości w terminie 7 dni, licząc od dnia wystawienia wezwania.
  - b. W przypadku nieuregulowania zaległości w terminie wyznaczonym przez Zleceniobiorcę, Zleceniobiorcy przysługuje prawo wstrzymania świadczonych usług do momentu uregulowania przez Zleceniodawcę istniejących zaległości wraz z odsetkami ustawowymi.
  - c. Ponowne uruchomienie świadczenia usług po ich zablokowaniu zgodnie z podpunktem „b” związane jest z uiszczeniem przez Zleceniodawcę opłaty aktywacyjnej w wysokości 50% miesięcznego abonamentu.
  - d. Zleceniodawca wyraża zgodę na dostarczanie faktur w wersji elektronicznej za pośrednictwem poczty e-mail na adres Zleceniodawcy. O każdorazowej zmianie adresu e-mail Zleceniodawca poinformuje Zleceniobiorcę.
8. Nieotrzymanie faktury nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku uiszczenia miesięcznej opłaty abonamentowej.
9. Informacja o zmianach regulaminu zostanie przesłana na adres e-mail Zleceniodawcy, na który przesyłane są faktury w wersji elektronicznej z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed terminem wprowadzenia tych zmian w życie.
10. Aktualna wersja regulaminu jest dostępna na stronie internetowej Zleceniobiorcy [xc.com.pl/do-pobrania](http://xc.com.pl/do-pobrania).

11. Wszelkie usługi realizowane przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy poza usługami dotyczącymi poprawności działania usługi będącej przedmiotem umowy, w szczególności dotyczącymi bazy danych oprogramowania które jest przedmiotem usługi hostingu są rozliczane zgodnie z obowiązującym cennikiem usług Zleceniobiorcy lub w przypadku wykupienia pakietu usług zgodnie z regulaminem usługi „Pakiet usług”, który jest dostępny na stronie internetowej [xc.com.pl/do-pobrania](http://xc.com.pl/do-pobrania).
12. Umowa dotycząca realizacji przedmiotowej usługi zawarta jest na czas określony wskazany w zamówieniu usługi po upływie okresu jej obowiązywania ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Zleceniodawca nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli przed upływem terminu obowiązywania Umowy.
13. Po czasie określonym trwania umowy może ona być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia liczonym od początku następnego miesiąca. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej.

.....  
(Miejscowość i data)

.....  
(podpis i pieczęć firmowa)