

KARTA USŁUGI Fiberax Virtual Private Server

1. DEFINICJE

- 1.1. Ilekroć w dalszej części Karty Usługi użyto niżej wymienionych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu, chyba, że z kontekstu ich użycia wyraźnie wynika co innego:

VPS / Usługa	prywatny serwer wirtualny (VPS), usługa dostępu do zwirtualizowanych Zasobów m.in. przestrzeń dyskowa, moc obliczeniowa;
Karta Usługi	niniejszy Załącznik, obejmujący Kartę Usługi dla VPS
Regulamin	Regulamin świadczenia usług Fiberax sp. z o.o. lub Regulamin świadczenia usług Fiberax sp. z o.o. na rzecz konsumentów

- 1.2. Wszystkie pojęcia rozpoczęte wielką literą w niniejszej Karcie Usługi a niezdefiniowane powyżej, otrzymują znaczenie nadane im w Regulaminie.

2. PRZEDMIOT

- 2.1. Niniejsza Karta Usługi reguluje prawa i obowiązki Strony wynikające z korzystania przez Użytkownika z VPS.
- 2.2. Jeśli jesteś Konsumentem, to niniejsza Karta Usługi reguluje Twoje prawa i obowiązki dotyczące korzystania z VPS. W tym przypadku wiąże Cię dodatkowo Regulamin świadczenia usług Fiberax sp. z o.o. na rzecz konsumentów, znajdujący się pod linkiem: https://fiberax.com/documents/Fiberax_Regulamin_B2C.pdf który stanowi integralną część niniejszej Karty Usługi. Karta Usługi wraz z ww. Regulaminem wiąże Cię od chwili akceptacji Regulaminu wraz z załącznikami bez zmian.
- 2.3. Jeśli jesteś przedsiębiorcą, to niniejsza Karta Usługi reguluje Twoje prawa i obowiązki dotyczące korzystania z VPS. W tym przypadku wiąże Cię dodatkowo Regulamin świadczenia usług Fiberax sp. z o.o., który znajduje się pod linkiem: https://fiberax.com/documents/Fiberax_Regulamin_B2B.pdf który stanowi integralną część niniejszej Karty Usługi. Karta Usługi wraz z ww. Regulaminem wiąże Cię od chwili akceptacji Regulaminu wraz z załącznikami bez zmian.
- 2.4. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika VPS, a Użytkownik zobowiązuje się do uiszczania na rzecz Dostawcy Wynagrodzenia, na warunkach wskazanych w tej Karcie Usługi i odpowiednim Regulaminie (w zależności od tego czy jesteś konsumentem, czy przedsiębiorcą).

3. OPIS USŁUGI

- 3.1. Użytkownik za pośrednictwem Strony internetowej ma możliwość zamówienia gotowych pakietów (np. CPU, RAM, SSD).
- 3.2. Użytkownik ma możliwość wyboru optymalnego dla siebie pakietu / pakietów spośród tych dostępnych na Stronie internetowej.
- 3.3. Użytkownik, podczas składania zamówienia na dany VPS, ma również możliwość zamówienia dodatkowej usługi backupu (dodatkowo płatnej, zgodnie z informacją widoczną przy takim zamówieniu) dla danego VPS. Istnieje możliwość zakupu backupu również w późniejszym okresie, za dodatkową opłatą.
- 3.4. Użytkownik może wybrać procesor, pamięć RAM, pamięć masową i wiele innych elementów VPS. Użytkownik ma możliwość instalować, konfigurować i zarządzać swoim VPS.
- 3.5. Każda VPS działa we własnym, izolowanym logicznie środowisku. Użytkownik może skonfigurować własne zapory sieciowe, sieci VPN i szyfrowanie.
- 3.6. Użytkownik, w ramach VPS może otrzymać dostęp do Konta Użytkownika, w którym może uruchamiać, zatrzymywać, restartować lub instalować swoją maszynę wirtualną.

4. MINIMALNE WARUNKI TECHNICZNE

- 4.1. Aby Użytkownik mógł skorzystać z Usług niezbędne jest spełnienie poniższych minimalnych warunków technicznych:
- posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do Internetu wraz z zainstalowaną przeglądarką internetową (możliwie najnowsza wersja; Dostawca ze względów bezpieczeństwa może nie zapewniać kompatybilności ze starszymi wersjami przeglądarek) wspierającą technologię HTML oraz JavaScript oraz protokół SSL;
 - posiadanie dostępu do sieci Internet.

5. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

Rozpoczęcie świadczenia VPS następuje z chwilą uzyskania przez Użytkownika dostępu do Usług.

6. ZMIANA ZAKRESU ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 6.1. Użytkownik uprawniony jest do rozszerzenia zakresu Usług świadczonych na jego rzecz przez Dostawcę na warunkach udostępnionych przez Dostawcę, zgodnie z Cennikiem (wskazany na Stronie internetowej), m.in. poprzez złożenie przez Użytkownika zamówienia na dodatkowe Usługi poprzez Stronę internetową.

7. ZASADY WYNAGRODZENIA

- 7.1. Wynagrodzenie z tytułu VPS ma charakter ryczałtowy w zakresie zasobów określonych dla wybranego pakietu VPS i stanowi uzgodnioną przez Stronę wartość sumy opłat należnych z tytułu korzystania z Usługi przez Użytkownika w danym okresie rozliczeniowym, określoną na Stronie internetowej. Odrębne zasady wynagradzania mogą dotyczyć dodatkowych funkcjonalności (precyzowane zawsze w odrębnej komunikacji z Użytkownikiem).
- 7.2. Wynagrodzenie ryczałtowe jest naliczane z góry na początku każdego okresu rozliczeniowego.
- 7.3. Dostawca na Stronie Internetowej lub Strony mogą w odrębnych ustaleniach przewidzieć, że do rozliczeń Stron z tytułu Usług zastosowanie będą miały inne zasady obliczenia Wynagrodzenia.
- 7.4. W zakresie Użytkowników Pre-Paid w zakresie Wynagrodzenia zastosowanie ma punkt 6 Regulaminu. Co do sposobu świadczenia Jednostek Taryfowych zastosowanie ma Karta Usługi.

8. CZAS TRWANIA UMOWY I JEJ ROZWIĄZANIE

- 8.1. Umowa zostaje zawarta na czas określony 1 miesiąca, 6 miesięcy lub 1 roku (w zależności od wyboru Użytkownika), liczonych od dnia rozpoczęcia świadczenia VPS lub inny okres wynikający z funkcjonalności strony.
- 8.2. Użytkownik może w każdym czasie rozwiązać Umowę w zakresie zastosowania niniejszego Załącznika, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, wyłącznie z ważnych powodów wskazanych w wypowiedzeniu, które to ważne powody będą okolicznościami niezależnymi od Użytkownika.
- 8.3. Niezależnie od przyczyny rozwiązania Umowy przez Użytkownika oraz niezależnie od wybranej przez Użytkownika długości trwania Umowy, w przypadku rozwiązania Umowy po rozpoczęciu okresu na jaki zawarta jest Umowa, Dostawca nie jest zobowiązany do zwrotu jakichkolwiek uiszczonych na jego rzecz przez Użytkownika kwot z tytułu zakupu VPS.
- 8.4. W przypadku braku pisemnego lub w formie wiadomości e-mail, pod rygorem nieważności, zawiadomienia Dostawcy przez Użytkownika o zamiarze zakończenia wykonywania Umowy w zakresie zastosowania niniejszej Karty Usługi wraz z upływem okresu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Umowa w ww. zakresie zostaje przekształcona w Umowę zawartą na analogiczny okres jaki pierwotnie była zawarta. Zawiadomienie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, dla swojej ważności musi zostać doręczone Dostawcy na 15 dni przed upływem okresu, o którym mowa w ust. 1 powyżej. W przypadku przekształcenia Umowy, zgodnie z niniejszym ustępem, w umowę zawartą na czas nieokreślony każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę w zakresie stosowania niniejszej Karty Usługi, w formie lub wiadomości e-mail, pod rygorem nieważności, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 8.5. W przypadku, gdy rozwiązanie Umowy przez Użytkownika następuje z przyczyn innych niż rażące naruszenie przez Dostawcę Umowy, lub w przypadku rozwiązania Umowy przez Dostawcę z przyczyn dotyczących Użytkownika w trybie określonym w Regulaminie, Użytkownik zapłaci na rzecz Dostawcy karę umowną w wysokości łącznej opłaty abonamentowej za wybraną Usługę VPS, pomnożonej przez liczbę miesięcy pozostałych do zakończenia czasu trwania Umowy (liczonych jako każdy rozpoczęty miesiąc kalendarzowy od dnia upływu okresu wypowiedzenia do dnia wskazanego w ust. 1 powyżej łącznie). Zapłata kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Dostawcę odszkodowania przekraczającego wysokość kary, na zasadach ogólnych.
- 8.6. Dostawca może rozwiązać Umowę w zakresie zastosowania niniejszej Karty Usługi z zachowaniem 90-dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku podjęcia przez Dostawcę decyzji o zaprzestaniu świadczenia Usług VPS w całości lub w części lub z innych ważnych powodów.

9. ZMIANY KARTY USŁUGI

- 9.1. Niniejsza Karta Usługi stanowi wzorzec umowny w rozumieniu art. 384 § 1 KC.
- 9.2. Do zmian niniejszej Karty Usługi stosuje się odpowiednio punkt 3 Regulaminu.

Lista załączników:

1. Załącznik numer 1 – SLA;
2. Załącznik numer 2 – Regulamin.

Załącznik 1 do Karty Usługi VPS – SLA

Standardowa umowa o poziomie Usług

1. DEFINICJE

Awaria Usługi (AU)	przypadek, w którym Usługa jest niedostępna z winy Dostawcy, tj. zupełnie niemożliwy jest dostęp do niej przez więcej niż 30 następujących po sobie minut, z wyłączeniem Zaplanowanych Prac Serwisowych
Okres Pomiarowy (OP)	ilość dni w danym miesiącu kalendarzowym pomnożona przez 24 godziny.
Strefa Dostępności	geograficzny region, w którym znajdują się centra danych obsługujące Usługi, tj. PL_Warszawa – strefa czasowa UTC +1 (zima), UTC +2 (lato).
Zaplanowane Prace Serwisowe (ZPS)	okres, zapowiadany z wyprzedzeniem minimum 7 dni kalendarzowych, w którym mogą być prowadzone prace serwisowe powodujące zupełny brak dostępu do Usług albo ograniczenia w dostępie do Usług i który łącznie nie przekracza 120 minut w skali miesiąca kalendarzowego; Zaplanowane Prace Serwisowe przeprowadzane będą tylko w godzinach 22:00 – 5:00 geograficznej strefy czasowej dla Strefy Dostępności

2. PRZEDMIOT

- 2.1. SLA stanowi integralną część Umowy oraz określa uprawnienia i środki ich egzekwowania przez Użytkownika, w odniesieniu do jakości świadczenia Usług.
- 2.2. Niniejsze SLA dotyczy wyłącznie Użytkownika i ma zastosowanie wyłącznie w zakresie Usług VPS, realizowanych przez Dostawcę na podstawie i w ramach Umowy.

3. POZIOM USŁUG

- 3.1. Dostawca dochowuje należytej staranności dla utrzymania parametrów Usługi na stałym poziomie określonym w SLA.
- 3.2. Dostawca może jednostronnie, w każdym czasie, objąć SLA nowe Usługi oraz rozpocząć świadczenie istniejących Usług z wykorzystaniem sprzętu/infrastruktury o bardziej zaawansowanych parametrach.
- 3.3. Na zasadach określonych przez Dostawcę w SLA, za każdorazowe niedotrzymanie warunków określonych parametrów Usług, spowodowanych Awarią Usług, Użytkownikowi na jego wniosek i zgodnie z SLA przyznany zostanie rabat na część przyszłego wynagrodzenia.
- 3.4. Rabat, o którym mowa w Punkcie 3.3 powyżej stanowi jednostronnie przyznawany Użytkownikowi przez Dostawcę rodzaj gratyfikacji, w ramach działalności jego przedsiębiorstwa, w szczególności gratyfikacja ta nie stanowi odszkodowania ani tzw. rabatu potransakcyjnego (obniżenia już uiszczanego wynagrodzenia), do których SLA nie ma zastosowania. Przyznany rabat wyczerpuje uprawnienia Użytkownika związane z SLA.

4. POMIAR

Dostawca w każdym Okresie Pomiarowym będzie okresowo mierzyć poziom dostępności Usług, z wykorzystaniem oprogramowania i elementów sprzętu zdolnych do pomiaru poziomu dostępności Usług na zasadach ustalonych przez Dostawcę.

5. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

- 5.1. Dostawca gwarantuje dostępność VPS na poziomie 99,9% ustalonym według następującego wzoru:

$$\text{Dostępność} = \frac{(\text{OP} - \text{ZPS}) - \text{AU}}{\text{OP} - \text{ZPS}}$$

- 5.2. Z zastrzeżeniem zasad, warunków oraz wyjątków przewidzianych w SLA, jeżeli poziom dostępności VPS zapewniany przez Dostawcę spadnie poniżej poziomu określonego w pkt. 5.1 powyżej za okres miesiąca kalendarzowego Użytkownik jest uprawniony do złożenia wniosku o rabat w wysokości 200% Wynagrodzenia jakie należne by było za okres w którym usługa była niedostępna (w przypadku rozliczenia ryczałtowego, Wynagrodzenie określone proporcjonalnie do czasu niedostępności VPS).

6. ZGŁOSZENIA

- 6.1. Awarie Usługi lub jej elementów, mogą być zgłaszane Dostawcy 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, na zasadach określonych w niniejszym pkt. 6.
- 6.2. Obsługa Użytkownika w zakresie zgłoszeń odbywa się za pośrednictwem Centrum Obsługi Użytkownika FIBERAX (Pojedynczy punkt kontaktu dla Użytkownika), mail.: support@fiberax.com
- 6.3. Centrum Obsługi Użytkownika FIBERAX jest jedynym punktem kontaktowym Użytkownika w zakresie wszelkich kwestii operacyjnych i działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

7. PRZYZNANIE RAPORTU

- 7.1. Celem otrzymania rabatu na część Wynagrodzenia, należy skontaktować się na adres e-mail: support@fiberax.com, w terminie 30 dni od zakończenia miesiąca kalendarzowego, w którym dla danej Usługi nie został zrealizowany poziom dostępności opisany w SLA, i wskazać elementy Usługi i okres, za które w ocenie Użytkownika należy mu się rabat.
- 7.2. Jeżeli zostanie ustalone, że wnioskowany rabat jest należny zgodnie z SLA, zostanie on przyznany w terminie 14 dni od otrzymania przez Dostawcę zgłoszenia zgodnie z punktem 6 powyżej i uwzględniony w ramach faktury za kolejny okres rozliczeniowy, a w przypadku, gdy wysokość ustalonego rabatu będzie wyższa niż wartość tej faktury, również do faktury za kolejny okres rozliczeniowy (w zakresie niewykorzystanym, rabat traci ważność).
- 7.3. Rabat na część Wynagrodzenia mogą zostać dokonane jedynie na rzecz Użytkownika przestrzegającego postanowień Umowy, w szczególności dokonującego terminowych płatności Wynagrodzenia.
- 7.4. Niewłaściwe korzystanie z Usług będzie skutkowało pozbawieniem Użytkownika możliwości wnioskowania o rabat na część Wynagrodzenia zgodnie z SLA.
- 7.5. SLA określa całość środków przysługujących Użytkownikowi w związku z Awariami Usług oraz usterkami objętymi SLA, z zastrzeżeniem zdania następnego.
- 7.6. Przyznane rabaty wygasają w ostatnim dniu obowiązywania Umowy, niezależnie od przyczyny jej wygaśnięcia.

8. WYŁĄCZENIA

- 8.1. Użytkownikowi nie zostanie zwrócona część Wynagrodzenia za naruszenie parametrów SLA, jeżeli Awaria Usługi została spowodowana lub miała związek w szczególności z:
 - a. okolicznościami, nad którymi Dostawca nie ma rzeczywistej kontroli, w szczególności aktami władzy publicznej, wojną, powstaniem, sabotażem, embargiem, pożarem, powodzią, strajkiem lub innymi okolicznościami zaburzającymi pracę Dostawcy, niedostępnością lub opóźnieniem w usługach świadczonych przez osoby trzecie na rzecz Użytkownika lub Dostawcy, błędami oprogramowania dostarczanego przez osoby trzecie, atakami cybernetycznymi (w tym DDoS);
 - b. usterką lub awarią oprogramowania lub sprzętu kontrolowanego przez Użytkownika;
 - c. działaniem lub zaniechaniem Użytkownika lub osób działających w jego imieniu, lub wykorzystaniem Usług w sposób sprzeczny z Umową;
 - d. pozornymi naruszeniami SLA zgłoszonymi w wyniku awarii lub błędów któregoś z systemów pomiaru Dostawcy;
 - e. W przypadku, jeśli Użytkownik korzysta z pojedynczego łącza sieciowego pomiędzy swoimi ośrodkami przetwarzania danych a Fiberax, Dostawca nie odpowiada za niedostępność Usługi w wyniku awarii łącza sieciowego jak również urządzeń sieciowych po stronie Dostawcy, które te łącze obsługują (ze względu na pojedynczy punkt awarii i brak technicznej możliwości zapewnienia redundancji w obsłudze pojedynczego łącza również po stronie Dostawcy). W takim przypadku niedostępności usługi nie będzie uwzględniana w SLA,
 - f. W przypadku przekroczenia przez Użytkownika zdefiniowanych w zamówieniu zasobów (o ile zdefiniowano) Dostawca dołoży starań, aby zapewnić ciągłość świadczenia Usługi w ramach dostępnych zasobów. Jednakże, ze względu na dynamiczny charakter procesów Użytkownika oraz możliwość wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, Dostawca nie może zagwarantować nieprzerwanego i prawidłowego świadczenia Usługi w takiej sytuacji.
 - g. błędem / usterką Usługi, która nie jest objęta SLA.