

Regulamin usług hostingowych, utrzymania serwerów VPS przez Cenobitz.com

§ 1. DEFINICJE

1. Aktywacja – uruchomienie Usługi Serwera VPS KVM albo pakietu hostingu współdzielonego;
2. Panel administracyjny – aplikacja ISPCONFIG zarządzająca klastrem serwerów i usług, za pośrednictwem której Klient lub Użytkownik może zarządzać ustawieniami Usługi;
3. Okres abonamentowy – czas trwania Usługi Serwera VPS;
4. Przedłużenie – utrzymywanie Serwera VPS, hostingu współdzielonego przez kolejny okres ważności abonamentu;
5. Serwer VPS – wydzielona część serwera z określonymi parametrami (RAM, CPU, SSD), na której Klient lub Użytkownik otrzymuje przygotowane zgodnie ze specyfikacją system operacyjny wraz z usługami poczty, WWW, bazy danych do utrzymania Aplikacji może instalować oprogramowanie oraz konfigurować za pośrednictwem Internetu zainstalowany przez Cenobitz.com system operacyjny.
6. Aplikacja – system CMS utrzymywany przez Klienta na serwerze VPS lub hostingu współdzielonym, aplikacje typu: Joomla, Wordpress, Magento, Presta.
7. Cenobitz.com - firma Cenobitz.com Marketing Internetowy Maciej Lesiak z siedzibą w Łodzi 91-604 przy ulicy Stasia 4.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Świadczenie Usługi odbywa się na podstawie niniejszego Regulaminu.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Cenobitz.com na rzecz Klienta Usługi udostępnienia i utrzymania Serwera VPS albo hostingu współdzielonego.
3. Opłacenie faktury za usługę na okres abonamentowy oznacza pełną i bezwarunkową akceptację niniejszego regulaminu oraz potwierdzenie zapoznania się z jego postanowieniami.
4. Nieprzestrzeganie zasad regulaminu stanowi podstawę do zablokowania oferowanych usług oraz rozwiązania umowy.
5. Usługi hostingowe, utrzymania serwerów VPS KVM realizowane są na zasadzie B2B. Klient oświadcza, iż wydzierżawiony serwer dedykowany będzie wykorzystywany jedynie w związku z działalnością gospodarczą prowadzoną przez siebie i nie będzie odsprzedawany albo współdzielony przez inne podmioty bez zgody Cenobitz.com.
6. Klient wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie jego danych osobowych, które niezbędne są do zawiązania, rozwiązania, zmiany umowy o świadczenie usług hostingowych. Dane będą przetwarzane przez firmę Cenobitz.com zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 roku o ochronie danych osobowych oraz RODO - klauzulą informacyjną przetwarzania danych osobowych dostępną na stronie internetowej <https://www.cenobitz.com/rodo>
7. Nieprzestrzeganie zasad regulaminu stanowi podstawę do zablokowania oferowanych usług i dostępu do panelu administracyjnego.
8. Klient oświadcza, że został poinformowany, iż posiada prawo do wglądu i modyfikacji danych osobowych.
9. Cenobitz.com zastrzega sobie prawo do konserwacji łącza i innych prac konserwacyjnych skutkujących unieruchomieniem łącza, usługi, a w przypadkach innych niż nagłe do wcześniejszego informowania Klienta o przewidywanym terminie i czasie niedostępności.
10. Cenobitz.com zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie. Każdy klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną, emailiem o zaistniałych zmianach.
11. Klient nawiązując współpracę z Cenobitz.com wyraża zgodę na otrzymywanie wiadomości, faktur drogą elektroniczną z konta biuro@cenobitz.com oraz wiadomości administracyjnych z konta admin@cenobitz.pl
12. Ewentualne zmiany we właściwościach usług świadczonych przez Cenobitz.com, a w szczególności charakterystyk sprzętowych będą podawane do wiadomości Klienta z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany te nie wymagają zgody Klienta, o ile zachowana zostaje pierwotna funkcjonalność usługi.
13. Zmiana warunków świadczenia Usług jest możliwa za porozumieniem Stron i jest dodatkowo płatna.
14. Wsparcie techniczne dotyczące zaawansowanej konfiguracji, optymalizacji, zabezpieczenia usług wykraczające poza standardową konfigurację są dodatkowo płatne.
15. Realizacja dodatkowych prac odbywa się na podstawie ryczałtowej określonego zakresu prac i wyceny indywidualnej, bądź doraźnie na podstawie rozliczenia roboczogodzin, gdzie stawka za 1 roboczogodzinę w godzinach pracy biura wynosi 120 zł netto, zaś stawka w godzinach poza godzinami pracy biura wynosi 200 zł netto.

§ 3. Umowa, płatności i aktywacja Usługi

1. Umowa jest zawierana na czas określony nie krótszy niż rok. Za korzystanie z usług oferowanych na stronie Cenobitz.com oraz Cenobitz.pl pobierana jest opłata za okres rozliczeniowy z góry.
2. Umowa dotyczy świadczenia Usługi Serwera VPS o parametrach szczegółowo określonych w Specyfikacji online <https://www.cenobitz.com/oferta/zoptymalizowane-serwery-vps-ssd> bądź w indywidualnej ofercie co znajduje odzwierciedlenie na fakturze.
3. Usługa jest aktywowana do 2 dni roboczych po zaksięgowaniu przez Cenobitz.com płatności faktury pro forma.
4. Okres abonamentowy Usługi liczony jest od dnia Aktywacji Usługi.
5. Okres rozliczeniowy określany jest w specyfikacji danej usługi. Jeśli Klient korzystający z usług nie poinformuje 14 dni przed upływem okresu rozliczeniowego o rozwiązaniu umowy, firma Cenobitz.com wystawi i dostarczy drogą elektroniczną potrzebną fakturę pro forma do opłacenia kolejnego okresu rozliczeniowego przed zakończeniem ważności usługi.
6. W przypadku braku płatności za okres abonamentowy Cenobitz.com zastrzega sobie prawo do wyłączenia / dezaktywacji Usługi oraz konta do panelu administracyjnego i w przypadku braku płatności 7 dni roboczych po terminie płatności faktury pro forma za kolejny okres rozliczeniowy, do usuwania kont wraz z danymi i kopiami bezpieczeństwa.
7. Zmiany cen usług nie dotyczą klientów z podpisanymi umowami do końca okresu rozliczeniowego.
8. Cenobitz.com przywróci świadczenie usługi po jej zawieszeniu najpóźniej kolejnego dnia roboczego po uregulowaniu przez Klienta wszystkich zaległych kwot wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę o ile płatność nastąpiła przed skasowaniem usługi o którym mowa w §4 pkt 6.

§4 Cenobitz.com definitywnie zabrania

1. prób łamania zabezpieczeń jakiegokolwiek systemu w Internecie, serwera, stron WWW lub poczty,
2. zmieniania nagłówek e-mail, poczty usenet, które ukrywają adres lub przeszkadzają odbiorcy zobaczyć nadawcę,
3. ingerencji w usługi jakiegokolwiek użytkownika, komputera lub sieci bez jego woli,
4. używania lub dystrybuowanie narzędzi programowych stworzonych w celu łamania zabezpieczeń, haseł, numerów kart kredytowych, itp.
5. nadmiernego transferu danych zakłócający pracę innego komputera (tzw. atak DOS, DDOS),
6. wysyłania niechcianej poczty elektronicznej (tzw. spamu),
7. nadmiernego przeciążania serwerów – jeśli średnia użycie serwera dzienna w godzinach roboczych 7-17 (GMT +1) przekracza 75% w zakresie CPU oraz 90% w zakresie RAM.
8. odsprzedaży części usług związanych z usługami świadczonymi przez Cenobitz.com
9. utrzymywania Aplikacji na serwerze VPS bądź hostingu współdzielonym bez aktualizacji dziur krytycznych tej Aplikacji zgodnie z wytycznymi opiekunów projektu danego systemu.
10. obniżanie w panelu administracyjnym wersji PHP do takiej, która nie posiada łątek dziur bezpieczeństwa i jest określona przez projekt PHP (PHP GROUP) jako niebezpieczna. Wersja PHP powinna być zgodna z poziomami EOL (end of life) tak aby zapewnić bezpieczeństwo Aplikacji utrzymywanej przez klienta oraz wykupionej usługi.

§5 Odpowiedzialność usługodawcy oraz gwarantowana dostępność usługi

1. Wszystkie usługi oferowane przez Cenobitz.com realizowane są na podstawie infrastruktury i dzierżawionych serwerów dedykowanych firmy OVH Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu. Serwerownia OVH zlokalizowana jest w Warszawie.
2. Cenobitz.com monitoruje dostępność elementów składowych systemu VPS typu serwer pocztowy (POSTFIX/DOVECOT), serwer WWW (APACHE2/NGINX), serwer bazy danych (MYSQL/MARIADB). W przypadku niedostępności usługi (serwera WWW, poczty, bazy danych) w określonym interwale czasowym system wysyła powiadomienie do administratora o niedostępności na podstawie której podejmuje analizę problemu i ocenia czy niedostępność jest spowodowana usługami za które odpowiedzialny jest Cenobitz.com (systemowo serwery www, poczty, bazy danych, firewall itp.) czy warstwa Aplikacji za które odpowiada Klient (przeciążenie, duży ruch, atak hackerski, błędny kod Aplikacji, błędy programistyczne itp.).
3. SLA (Service Level Agreement) gwarantowana dostępność usług dla usług serwerów VPS I hostingu współdzielonego określony jest na 99,5% w skali roku.
4. Cenobitz.com zobowiązuje się do dostarczenia usługi i:
 - a. Wykonywaniu automatycznego cyklicznego backupu danych co noc nadpisywanego następnego dnia, bez weryfikacji danych
 - b. Aktualizacji oprogramowania serwerowego i systemowego: apache2, nginx, ufw, postfix, debian, dovecot, ispconfig, php.
 - c. Realizacji nadzoru nad prawidłowym działaniem usług (serwerów) zapewniających dostępność poczty i serwisów WWW.

- d. Dostępu do panelu administracyjnego ISPCONFIG pozwalającego do zarządzania domeną, stroną internetową, pocztą.
5. Cenobitz.com nie gwarantuje ciągłości utrzymania rekordów DNS i dostępności serwerów DNS na serwerach NS s1.cenobitz.pl oraz s2.cenobitz.pl dla utrzymania rekordów NS dla domen klientów obsługiwanych przez Cenobitz.com. Zalecaną bezpieczną konfiguracją jest utrzymywanie rekordów domen w firmach oferujących DNS ANYCAST, registrarów domen oraz zapewniających wysoką dostępność tego typu rozwiązań w redundantnej infrastrukturze odpornej na ataki DDOS.
6. Cenobitz.com zobowiązuje się do rekompensaty w postaci przedłużenia okresu dostępu o 1-miesiąc gdy przerwa w dostępie do usługi winy Cenobitz.com po przekroczeniu rocznego SLA wyniesie ponad okres 1 dnia (24 godziny).
7. Wszystkie usługi oferowane przez Cenobitz.com powinny być wykorzystywane do celów zgodnych z prawem. Cenobitz.com nie ponosi odpowiedzialności za nazwy domen, treść stron, podane dane użytkownika, spory na tym tle będą rozstrzygane bez udziału Cenobitz.com.
8. Cenobitz.com nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody poniesione przez klienta lub osoby trzecie na skutek wykorzystania haseł, również w sposób nieuprawniony.
9. Cenobitz.com wykonuje kopie danych serwerów VPS i kont hostingu www co 24 godziny jednak nie ponosi odpowiedzialności za ich prawidłowe wykonywanie się. W przypadku braku dostępu do kopii danych Klient nie ma prawa wnosić roszczeń przeciwko Cenobitz.com. Cenobitz.com nie ponosi żadnej odpowiedzialności za dane klienta umieszczone na serwerze, za ich ewentualną utratę, integralność. W przypadku jeśli ryzyko biznesowe Klienta wymaga zapewnienia weryfikacji integralności danych i poprawności kopii bezpieczeństwa należy wdrożyć dodatkowe odpłatne procedury weryfikacji danych i usługi wysokiej dostępności.
10. Cenobitz.com nie ponosi odpowiedzialności za dane umieszczone przez Klienta na serwerze i sposób wykorzystywania ich przez Klienta.
11. Cenobitz.com nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie serwera i usług wynikające z błędnej konfiguracji Aplikacji, przekroczenia zasobów (np. zapewnienie dysku) i błędy w skryptach lub w przypadku spowodowania awarii przez czynniki poza kontrolą Cenobitz.com
12. Cenobitz.com nie ponosi odpowiedzialności finansowej za straty poniesione przez klienta w wyniku utraty danych lub niemożliwości dostępu do danych spowodowane przerwą w dostępie do serwera. Nie odpowiadamy za potencjalne straty spowodowane przestojem Aplikacji ponieważ usługi serwerów VPS i hostingu współdzielonego nie są świadczone w ramach wysokiej dostępności (high availability).
13. Cenobitz.com nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do Internetu wynikłe z powodu działania osób/podmiotów trzecich, będących poza kontrolą Cenobitz.com, a także działania siły wyższej oraz za przerwy powstałe z winy innych operatorów.
14. Cenobitz.com nie monitoruje dostępności i poprawności działania Aplikacji zainstalowanej na serwerze WWW w tym systemów CMS, sklepów internetowych i poprawności działania systemów transakcyjnych. Tego rodzaju wsparcie jest płatne dodatkowo i określane dodatkowymi umowami określającymi ilość roboczogodzin, dodatkowe zabezpieczenia, czasy reakcji, zakres wsparcia oraz jego koszty.

§6 Odpowiedzialność Klienta

1. Klient utrzymując Aplikację na serwerach VPS bierze pełną odpowiedzialność za jej działanie, a także obowiązki wynikające z potrzeby konserwacji, aktualizacji Aplikacji.
2. Dobór rozwiązania odpowiednich parametrów usługi do skali ruchu, ryzyka biznesowego leży po stronie Klienta. Klient wybierając usługi Cenobitz.com ocenia ryzyko biznesowe spowodowane możliwymi przestojami działania usługi wynikających z parametrów SLA. Klient powinien dobrać SLA usługi do skali prowadzonej działalności tak, aby potencjalny przestój nie powodował strat.
3. Za treści przekazywane za pośrednictwem usług odpowiedzialność ponosi wyłącznie Klient. Cenobitz.com nie ponosi odpowiedzialności za działania swoich Klientów oraz przechowywane dane i informacje.
4. Klient zobowiązany jest do podania prawidłowych, zgodnych z prawdą danych firmy w tym adresu email do wysyłki faktur i korespondencji przy zamawianiu usługi. Podanie nieprawdziwych, niepełnych danych, zawieszenie działalności firmy może skutkować zawieszeniem konta i usługi do czasu potwierdzenia tożsamości Klienta, statusu VAT.
5. Cesja usługi, odsprzedawanie całej usługi wykupionej od Cenobitz.com na abonenta osobom trzecim bez pisemnej zgody Cenobitz.com jest zabronione i może skutkować rozwiązaniem umowy i zawieszeniem dostępu do kont i usługi.
6. Klient zobowiązany jest do utrzymywania w tajemnicy haseł dostępu do głównego konta administracyjnego, nie ujawniania ich zewnętrznym firmom i osobom trzecim.

§7 Rozwiązanie umowy

1. Rozwiązanie umowy następuje automatycznie w przypadku braku płatności za Usługę.

2. Rozwiązanie umowy lub zawieszenie wykonywania usługi przez Cenobitz.com nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia zaległych kwot wraz z ustawowymi odsetkami za zwłokę.
3. W przypadku nie przestrzegania przez abonenta warunków regulaminu, umowy lub innych przepisów prawnych, Cenobitz.com ma prawo do zawieszenia usług świadczonych na rzecz abonenta i odstąpienia od umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez zwrotu kosztów poniesionych przez abonenta.
4. W dniu rozwiązania umowy abonentowi zostaje odebrany dostęp do usług a jego dane przechowywane na serwerze zostają usunięte.
5. Rezygnacja Klienta z usługi przed upływem jej ważności na jaki została usługa opłacona nie powoduje zwrotów kosztów ze strony Cenobitz.com
6. Klient rezygnując z usługi musi we własnym zakresie zadbać o poprawną migrację danych przed ich skasowaniem.

§8 Pomoc techniczna i zgłaszanie awarii

1. Jedynym kanałem komunikacji dotyczących spraw technicznych usługi dla klienta jest adres email admin@cenobitz.pl na który można zgłaszać zapytania techniczne oraz zgłaszać awarie.
2. Cenobitz.com gwarantuje zapewnienie podstawowej pomocy technicznej w zakresie obsługi panelu kontrolnego danej usługi, panelu billingowego poprzez korespondencję email oraz w postaci dokumentacji online na stronie internetowej cenobitz.com/wsparcie
3. Cenobitz.com zapewnia bezpłatną dokumentację online pozwalającą na konfigurację poczty.
4. Cenobitz.com gwarantuje odpowiedź na zgłoszenie mailowe dostarczone na wyznaczone maile pomocy technicznej maksymalnie do 12 godzin w dni robocze w czasie pracy biura określonych na stronie internetowej. Czas odpowiedzi uzależniony jest od kolejki zgłoszeń realizowanych wg kolejności.
5. Zgłoszenia realizowane sms-em na numer komórkowy 506 094 666 nie będą rejestrowane i procedowane.
6. Klient zgłaszający usterkę zobligowany jest do szczegółowego opisu problemu oraz odpowiedzi na pytania zadawane przez Cenobitz.com co ułatwi szybkie i sprawne rozwiązanie problemu.
7. Cenobitz.com może obciążyć Klienta kosztem roboczogodzin w przypadku zgłaszania awarii spowodowanych testami Klienta, obciążeniem Aplikacji Klienta bądź niepoprawnie skonfigurowaną Aplikacją (np. sklep Presta i niepoprawnie napisane moduły).

§9 Reklamacje

1. Reklamacje składane drogą telefoniczną poprzez sms nie będą rozpatrywane.
2. Reklamacja składana przez Usługobiorcę w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług przez Cenobitz.com powinna zostać sporządzona w formie pisemnej i przesłana na adres email biuro@cenobitz.com bądź na adres biura: Cenobitz.com Marketing Internetowy, ul. Stasia 4, 91-604 Łódź.
3. Reklamacja powinna zawierać: Imię i nazwisko, nazwa firmy zgłaszającej reklamację (płatnika), login lub inny identyfikator pozwalający na identyfikację usługi, przedmiot reklamacji oraz uzasadnienie.
4. Reklamacja powinna zostać złożona nie później niż w 7 dniu od dnia zdarzenia.
5. Cenobitz.com dołoży wszelkich starań aby reklamacja została rozpatrzona w przeciągu 14 dni o jej otrzymaniu.

§10 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Klientów korzystających z usług od dnia 1 lutego 2020 roku.