

## Regulamin świadczenia Usługi Hostingu

### §1. Przedmiot Regulaminu.

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usługi Hostingu przez WeNet sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-676), (zwaną dalej: „WeNet”), ul. Postępu 14A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000116894, o kapitale zakładowym w wysokości 12.469.000 złotych, NIP 521 012 53 77.
2. WeNet świadczy usługi na rzecz podmiotów nie będących konsumentami, w tym w szczególności prowadzących działalność gospodarczą w rozumieniu odrębnych przepisów, zwanych w dalszej części Regulaminu Klientami lub Klientem. Klient zawierając Umowę oświadcza, że Umowa jest zawierana w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej oraz posiada dla Klienta zawodowy charakter.
3. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do Usługi znajdującej się w ofercie WeNet. W zakresie innych usług dostępnych w ofercie WeNet zastosowanie mają odrębne regulaminy bądź umowy.

### § 2. Definicje pojęć.

- 1) **Regulamin** - niniejszy "Regulamin świadczenia Usługi Hostingu."
- 2) **Dokument SLA** - dokument "Gwarancja jakości usług (SLA)" stanowiący załącznik do Regulaminu, który określa m.in. zobowiązania WeNet w zakresie norm jakości Usługi Hostingu świadczonej przez WeNet na rzecz Klienta.
- 3) **Umowa** - umowa o świadczenie Usługi Hostingu zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu.
- 4) **Dokument PWZ/"Polityka wykorzystania zasobów"** – dokument określający sposób wykorzystania zasobów serwerów przez Klienta, stanowiący załącznik do Regulaminu.
- 5) **Specyfikacja techniczna/Pakiet Usługi** - wyszczególnienie usług wraz z określeniem ich parametrów, które wchodzi w skład wybranego przez Klienta pakietu Usługi.
- 6) **Uruchomienie Usługi Hostingu** – dokonywane przez WeNet udostępnienie w sieci Internet Usługi Hostingu, która jest przedmiotem Umowy.
- 7) **Strefa Klienta lub Panel Klienta** - narzędzie administracyjne, przy pomocy którego Klient może samodzielnie zarządzać określonym zakresem posiadanych usług hostingowych w zależności od warunków Pakietu Usługi.
- 8) **Siła wyższa** - zdarzenie zewnętrzne będące poza kontrolą Stron, którego wystąpienia lub skutków nie dało się przewidzieć bądź im zapobiec, albo gdy zapobieżenie tym skutkom wiązałoby się z nadmiernymi trudnościami lub kosztami. Za okoliczności stanowiące Siłę Wyższą uznaje się w szczególności wojnę, terroryzm, działanie sił przyrody (np. pożar, powódź), strajki, awarie lub inne zakłócenia w działaniu sieci telekomunikacyjnej lub energetycznej, a także nadzwyczajne działania władzy państwowej lub samorządowej.

### § 3. Przedmiot Umowy.

1. WeNet zobowiązuje się świadczyć Usługę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i zgodnie ze specyfikacją wybranego przez Klienta Pakietu.
2. Specyfikacja Pakietu jest przesyłana Klientowi wraz z Potwierdzeniem Zawarcia Umowy, o którym mowa w §4 ust. 2.
3. Zawierając Umowę, Klient oświadcza, że zapoznał się oraz zobowiązuje się stosować do postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, Dokumencie PWZ oraz Dokumencie SLA stanowiących integralną część niniejszego Regulaminu.

### § 4. Zawarcie Umowy.

1. Zawarcie Umowy następuje w drodze akceptacji przez Klienta oferty handlowej złożonej przez przedstawiciela WeNet, w każdy prawem dozwolony sposób tj. poprzez złożenie oświadczenia woli na piśmie, przesłanie oświadczenia pocztą elektroniczną, akceptację złożoną przy pomocy środków do porozumiewania się na odległość (telefon/fax). Oświadczenia woli Klienta dotyczące zawarcia Umowy złożone przy pomocy środków do porozumiewania się na odległość, są utrwalane na nośnikach danych i oznaczane numerem UCID, umieszczanym w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy, o którym mowa w ust. 2 poniżej.
2. WeNet potwierdza warunki Umowy poprzez wysłanie Klientowi Potwierdzenia Zawarcia Umowy na adres poczty elektronicznej, a jeżeli Klient nie wskazał adresu poczty elektronicznej, to na inny adres wskazany przez Klienta. WeNet wraz z Potwierdzeniem Zawarcia Umowy prześle klientowi Regulamin oraz specyfikację wybranego Pakietu. Regulamin oraz specyfikacja Pakietu stanowią integralną część Umowy. W przypadku rozbieżności między treścią oświadczeń złożonych przez Klienta, a treścią Potwierdzenia Zawarcia Umowy lub Regulaminu, wiążąca jest treść Potwierdzenia Zawarcia Umowy i Regulaminu.
3. Chwilą zawarcia Umowy jest data wskazana w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy, o którym mowa w ust. 2 powyżej.
4. Klient może bez powodu odstąpić od Umowy w terminie jednego dnia kalendarzowego od daty zawarcia Umowy. Po tym terminie oświadczenie jest bezskuteczne (Umowa pozostaje w mocy). Oświadczenia o odstąpieniu od Umowy lub o wypowiedzeniu Umowy mogą być składane wyłącznie telefonicznie pod numerem Infolinii WeNet – 22 457 30 95, lub innym numerem wskazanym w tym celu na stronach internetowych WeNet, bądź też w formie pisemnej listem poleconym przesyłanym na adres siedziby WeNet.

### § 5. Czas trwania Umowy.

1. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony **12 miesięcy**, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Po upływie czasu oznaczonego, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Umowa przedłuża się automatycznie na kolejny okres wynoszący 12 miesięcy, chyba że Klient złoży WeNet oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy na co

najmniej 30 dni kalendarzowych przed upływem czasu oznaczonego Umowy. Umowa podlega każdorazowo przedłużeniu na kolejne okresy 12 - miesięczne na zasadach określonych w zdaniu poprzednim.

3. WeNet rozpocznie realizację Usługi:
  - a) w miesiącu zawarcia Umowy, albo pierwszego dnia roboczego kolejnego miesiąca następującego po miesiącu zawarcia Umowy,
  - b) w miesiącu wskazanym przez Klienta, o ile Klient dokonał wpłaty pierwszej raty wynagrodzenia, przy czym data rozpoczęcia świadczenia Usługi nie może być późniejsza od daty zawarcia Umowy o więcej niż 3 miesiące.
4. WeNet zastrzega sobie prawo do uruchomienia Usługi lub do wpisania domen Klienta do serwerów DNS dopiero po dokonaniu przez Klienta zapłaty wynagrodzenia.

#### § 6. Wynagrodzenie WeNet i odszkodowanie.

1. Wynagrodzenie z tytułu Usługi płatne jest zgodnie z harmonogramem płatności określonym w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy.
2. W razie opóźnienia w płatności którejkolwiek z rat Klient zapłaci odsetki ustawowe za opóźnienie. W przypadku gdy opóźnienie w płatności przekracza 14 dni kalendarzowych, WeNet ma prawo zawiesić świadczenie usługi (jeżeli została rozpoczęta) i wezwać Klienta do uregulowania płatności w terminie nie późniejszym niż 7 dni kalendarzowych. Brak płatności w określonym terminie uprawnia WeNet do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym i żądania zapłaty od Klienta kwoty ryczałtowego odszkodowania z tytułu przedterminowego rozwiązania Umowy z winy Klienta w wysokości 40% wartości wynagrodzenia netto przysługującego WeNet z tytułu realizacji Usługi za okres 12 miesięcy.
3. W przypadku uregulowania płatności przez Klienta, WeNet wznowi świadczenie Usługi.
4. Klient zobowiązany jest do zapłaty WeNet wynagrodzenia za okres powstrzymywania się przez WeNet ze świadczeniem usług. W przypadku wznowienia świadczenia usługi przez WeNet, Klientowi nie przysługuje roszczenie o realizację świadczeń wstrzymanych z powodu braku płatności.
5. Wynagrodzenie nie podlega zwrotowi w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Klienta lub złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z Usług hostingowych. W przypadku udzielenia Klientowi rabatu w związku z zawarciem Umowy, w razie jej przedterminowego rozwiązania, Klient zobowiązany jest do zwrotu WeNet równowartości udzielonego rabatu, pomniejszonego proporcjonalnie o okres trwania Umowy.

#### § 7. Obowiązki i odpowiedzialność WeNet.

1. WeNet może odmówić realizacji Usługi, wstrzymać jej realizację lub rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zaistnienia szczególnych okoliczności, w tym:
  - a) wykorzystywania Usług dla publikowania lub udostępniania treści naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa, normy etyczne lub prawa osób trzecich, w szczególności autorskie prawa majątkowe lub dobra osobiste,
  - b) wykorzystywania Usług hostingowych dla publikowania treści, które mogą szkodzić wizerunkowi WeNet lub jakości usług świadczonych przez WeNet na rzecz innych Klientów,
  - c) wykorzystywania usług niezgodnie z ich przeznaczeniem, w tym przede wszystkim w sposób naruszający postanowienia Regulaminu.
  - d) spowodowania przeciążenia serwera lub innych elementów infrastruktury udostępnianej przez WeNet,
  - e) rozsyłania przez Klienta spamu,
  - f) wystąpienia ryzyka znacznego pogorszenia jakości usług świadczonych dla pozostałych Klientów,
  - g) wystąpienia ryzyka spowodowania awarii przez Klienta.
2. WeNet świadczy usługę wsparcia technicznego, jeżeli jest ona elementem wybranego Pakietu, wyłącznie w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00. W dni robocze poza tymi godzinami oraz w dni wolne od pracy WeNet zapewnia wsparcie w obsłudze awarii związanych z niedostępnością świadczonej Usługi.
3. WeNet ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wyłącznie za swoje działania i to w granicach normalnych następstw takiego działania. Odpowiedzialność WeNet zostaje ograniczona do wysokości wynagrodzenia otrzymanego przez WeNet z tytułu realizacji Umowy za ostatni okres rozliczeniowy oraz nie obejmuje utraconych korzyści, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. WeNet nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za szkody powstałe w wyniku:
  - a) niezawinionego przez WeNet braku dostępności usług hostingowych,
  - b) braku dostępności usług hostingowych spowodowanych działaniem czynników lub osób trzecich (awarie kabli, sprzętu lub oprogramowania w sieciach operatorów telekomunikacyjnych itp.), na które WeNet nie miał wpływu lub nie mógł im zapobiec,
  - c) nieprawidłowego korzystania z Usług hostingowych,
  - d) naruszenia postanowień Umowy, Regulaminu lub dokumentu PWZ przez Klienta,
  - e) działania Siły wyższej,
  - f) wykorzystania przez upoważnione lub nieupoważnione osoby trzecie danych dostępowych (nazwa użytkownika i hasło) do narzędzi administracyjnych służących do zdalnego zarządzania poszczególnymi Usługami hostingowymi, niezależnie od przyczyny,
  - g) wykorzystania przez Klienta informacji, materiałów oraz oprogramowania pobranych z sieci Internet,
  - h) zaprzestania, ograniczenia lub niewłaściwego działania usług świadczonych w sposób ogólnie dostępny przez podmioty niezależne od WeNet,

- i) niedostarczenia wiadomości poczty elektronicznej z przyczyn niezależnych od WeNet,
  - j) otrzymania lub wysłania przez Klienta lub użytkownika wiadomości poczty elektronicznej zawierającej plik wirusa komputerowego,
  - k) ujawnienia treści wiadomości poczty elektronicznej, które nastąpiło w wyniku ujawnienia przez Klienta lub użytkownika danych dostępowych do konta poczty elektronicznej (tj. nazwy konta oraz hasła) lub, które nastąpiło w wyniku innych zdarzeń, za które WeNet nie ponosi odpowiedzialności, np. ataków hakerskich (w szczególności DOS lub DDOS).
5. WeNet zastrzega sobie prawo do:
    - a) sporadycznych, krótkich przerw w pracy Sieci, powodujących brak Dostępności usług hostingowych, bez podania przyczyn,
    - b) natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług hostingowych lub rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Klienta lub użytkownika postanowień Umowy, Regulaminu lub dokumentu PWZ,
    - c) zablokowania lub usunięcia konta pocztowego, którego nazwa sugeruje, że jest to konto wykorzystywane przez WeNet, co może wprowadzić w błąd innych Klientów lub użytkowników,
    - d) zablokowania na serwerach WeNet określonych adresów nadawców wiadomości lub całych domen i adresów IP w przypadku naruszenia lub możliwości naruszenia prawnie chronionych dóbr Klientów lub użytkowników przez nadawców tych wiadomości (w szczególności w przypadku rozsyłania Spam) lub narażenia systemu pocztowego WeNet na straty lub niestabilność.
  6. WeNet zastrzega sobie prawo, a Klient wyraża zgodę na zbieranie przez WeNet oraz jej partnerów statystyk i informacji, które okażą się niezbędne dla prawidłowego i efektywnego świadczenia Usługi.
  7. Niezrealizowanie przez WeNet z winy Klienta wybranych elementów Usługi nie stanowi podstawy do pomniejszenia wynagrodzenia WeNet z tytułu realizacji Umowy.
  8. Klient akceptuje fakt, że niniejsza Umowa stanowi umowę starannego działania w zakresie realizacji świadczeń wchodzących w skład wybranego przez Klienta Pakietu, przy czym WeNet w ramach podejmowanych działań nie gwarantuje zrealizowania przez Klienta określonego celu gospodarczego w wyniku korzystania z Usługi.
  9. WeNet dokłada wszelkich starań, aby udostępniane Klientom w ramach Usług hostingowych rozwiązania techniczne były na możliwie najwyższym dostępnym poziomie technologicznym. Nie oznacza to jednak, że będą one zawsze wystarczające dla zabezpieczenia chroniącego w sposób zupełny zawartości kont Klientów i użytkowników przed włamaniami osób trzecich lub złamaniem hasła, a także przed zainfekowaniem zawartości tych kont wirusami komputerowymi. W celu zwiększenia bezpieczeństwa danych WeNet zaleca używanie na bieżąco uaktualnianego oprogramowania antywirusowego na komputerze lokalnym, za pośrednictwem którego obsługiwane są usługi poczty elektronicznej. W ramach udostępnianych przez WeNet narzędzi administracyjnych Klient ma możliwość uruchomienia filtra niechcianych wiadomości (Spam). WeNet nie gwarantuje jednak pełnej skuteczności oprogramowania obsługującego filtr niechcianych wiadomości, ze względu na specyfikę rozprzestrzeniania się wirusów komputerowych.
  10. WeNet nie gwarantuje pełnego funkcjonowania usługi "Powiadomienie poprzez SMS" o ile taka usługa jest udostępniona, z uwagi na uzależnienie możliwości świadczenia tej usługi od uwarunkowań technicznych stosowanych przez operatorów sieci komórkowych.
  11. WeNet zobowiązuje się do informowania o planowanych Przerwach technicznych za pośrednictwem poczty e-mail lub wiadomości sms.
  12. WeNet udziela Klientowi gwarancji jakości usług, której warunki zostały określone w Dokumencie SLA. Gwarancja jakości usług trwa wyłącznie przez czas trwania Umowy.

#### **§ 8. Zarządzanie Usługami hostingowymi.**

1. WeNet udostępni Klientowi narzędzia administracyjne służące do zdalnego zarządzania poszczególnymi Usługami hostingowymi, w zależności od rodzaju zakupionego Pakietu. WeNet może udostępnić Klientowi możliwość korzystania z narzędzi administracyjnych służących m.in. do:
  - 1) zarządzania domenami i konfiguracji Usług hostingowych,
  - 2) zarządzania subdomenami i konfiguracji Usług hostingowych,
  - 3) zarządzania wszystkimi usługami pocztowymi w domenie internetowej,
  - 4) zarządzania pojedynczym kontem pocztowym.
2. Dostęp do narzędzi administracyjnych jest możliwy za pośrednictwem przeglądarki internetowej, po podaniu danych dostępowych (nazwa użytkownika i hasło). Klient zobowiązuje się do zapewnienia ochrony danych dostępowych w sposób uniemożliwiający ich wykorzystanie przez niepowołane osoby trzecie.
3. WeNet nie ponosi odpowiedzialności za skutki posłużenia się narzędziami administracyjnymi przez niepowołane osoby trzecie, które nastąpi w wyniku braku zapewnienia przez Klienta ochrony danych dostępowych lub które nastąpi w wyniku innych zdarzeń, za które WeNet nie ponosi odpowiedzialności.
4. Korzystanie z większości narzędzi administracyjnych wymaga posiadania komputera połączonego z siecią Internet, wyposażonego w najnowszą wersję przeglądarki internetowej Firefox lub Chrome. WeNet może wymagać od Klienta udostępnienia innych danych lub parametrów, jeżeli okażą się niezbędne do prawidłowego świadczenia Usługi.

#### **§ 9. Usługa migracji.**

1. W zależności od wybranego Pakietu, w ramach Umowy WeNet może przeprowadzić migrację strony internetowej Klienta lub określonych kont poczty e-mail na serwer WeNet, pod warunkiem przekazania przez Klienta nie-

- zbędnych danych dostępowych, w szczególności do hostingu, domeny, panelu pocztowego lub kont pocztowych.
2. W przypadku nieprzekazania przez Klienta aktualnych danych dostępowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, WeNet może wykonać usługę migracji w ograniczonym zakresie z zachowaniem prawa do wynagrodzenia w pełnej wysokości.
  3. Klient przyjmuje do wiadomości, że okres realizacji usługi migracji uzależniony jest ilości kont i/lub danych do migrowania. Usługa nie obejmuje migrowania darmowych kont pocztowych, takich jak gmail.com, onet.pl, wp.pl, interia.pl, o2.pl, poczta.fm, yahoo.com, oraz usług komercyjnych w domenach należących do Google, Microsoft, Amazon lub Apple.

#### § 10. Obowiązki i oświadczenia Klienta.

1. Klient zobowiązuje się do współpracy z WeNet w zakresie niezbędnym do prawidłowego realizowania Umowy.
2. Zawierając Umowę Klient, zobowiązuje się do:
  - a) korzystania z Usług hostingowych w sposób nienaruszający praw osób trzecich (w szczególności ich dóbr osobistych lub praw autorskich),
  - b) współpracy w zwalczaniu bezprawnych działań użytkowników, którym Klient udostępnia Usługi hostingowe, a w szczególności do ujawnienia na wezwanie właściwych organów władzy publicznej danych umożliwiających identyfikację określonego użytkownika,
  - c) informowania WeNet o wszelkich zmianach, które mają lub mogą mieć wpływ na wykonywanie Umowy,
  - d) powstrzymania się od wykorzystywania Usług hostingowych dla publikowania, udostępniania lub rozpowszechniania treści niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami lub naruszających prawa własności intelektualnej lub dobra osobiste osób trzecich,
  - e) powstrzymania się od zamieszczania na serwerze plików, skryptów lub programów które mogą zakłócić funkcjonowanie łączy, serwera lub witryn internetowych innych Klientów, użytkowników lub osób trzecich,
  - f) niewykorzystywania Usług hostingowych dla rozsyłania spamu, w szczególności zabronione jest korzystanie z baz adresowych zakupionych przez internet do wysyłania poczty e-mail lub korzystanie z baz adresowych pozyskanych w inny sposób bez uzyskania wcześniejszej zgody od każdego, kogo adres znajduje się w bazie adresowej, bądź wysyłanie korespondencji jednorazowo na ponad 100 adresów e-mail (wyjątkiem w tym przypadku są listy pocztowe (dyskusyjne), na które można się zapisać oraz wypisać podając swój adres na stronie www),
  - g) powstrzymania się od płatnego bądź bezpłatnego udostępniania Usług hostingowych podmiotom trzecim,
  - h) powiadomienia WeNet z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem o zamiarze zainstalowania przez Klienta lub użytkownika komponentów, których działanie może powodować transfer przekraczający 100 GB na dobę.
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystywania Usług hostingowych udostępnianych przez WeNet. W szczególności Klient ponosi odpowiedzialność za sposób wykorzystania Usług hostingowych przez użytkowników.
4. Klient wyraża zgodę na modyfikowanie przez WeNet parametrów globalnych i indywidualnych konta hostingowego, jeżeli działania te będą miały na celu podniesienie jakości i bezpieczeństwa usług. Klient akceptuje, że korzystanie z Usługi może wiązać się z koniecznością przeprowadzenia aktualizacji technologii, w jakiej wykonana jest strona www Klienta w celu dostosowania się do aktualnych wersji oprogramowania serwerowego. WeNet nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku wymaganych aktualizacji.

#### § 11. Przetwarzanie danych osobowych.

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do Klienta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą.
2. Dane osobowe Klienta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (dalej Dane Klienta) obejmują wszelkie informacje udostępnione WeNet przez Klienta w celu zawarcia i realizacji Umowy, a w szczególności jego dane identyfikacyjne, kontaktowe, informacje dotyczące prowadzonej działalności, informacje dotyczące rozliczeń finansowych, treść prowadzonej korespondencji i utwalonych rozmów telefonicznych, z wyjątkiem danych powierzonych WeNet przez Klienta.
3. WeNet przetwarza Dane Klienta zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE - zwanego dalej RODO.
4. Administratorem Danych Klienta w rozumieniu art. 13 RODO jest WeNet sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-676), ul. Postępu 14A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000116894, o kapitale zakładowym w wysokości 12.469.000 złotych, NIP 521 012 53 77.
5. WeNet przetwarza Dane Klienta:
  - a) w celu zawarcia i realizacji Umowy oraz obsługi Klienta zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
  - b) w celu prowadzenia rozliczeń finansowych z Klientem tytułem realizacji Umowy, a także ewentualnego dochodzenia roszczeń od Klienta w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO oraz obowiązków prawnych WeNet wobec organów podatkowych na podstawie odrębnych przepisów zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
  - c) w celu realizacji działań marketingowych WeNet w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO zgodnie z oświadczeniami woli Klienta dotyczącymi przetwarzania danych i komunikacji marketingowej określonymi w RODO oraz w Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną i Prawie Telekomunikacyjnym. Zgody udzielone WeNet w zakresie wyżej wymienionej komunikacji marketin-

gowej mogą być wycofane przez Klienta w dowolnym czasie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;

- d) w celu realizacji obowiązków prawnych WeNet wobec Klienta określonych w RODO, w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
6. Odbiorcami Danych Klienta, w przypadku ich publikacji w formie wizytówki w serwisach WeNet, są użytkownicy serwisów internetowych WeNet, a także w razie potrzeby podmioty zajmujące się dochodzeniem należności i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnicy. Ponadto Dane Klienta mogą być udostępnione na żądanie uprawnionych organów państwowych.
  7. Dane Klienta publikowane w formie wizytówki w serwisach internetowych WeNet mogą być udostępniane w ustrukturyzowanym formacie w postaci bazy danych, w celach analitycznych oraz marketingowych Zaufanym Partnerom WeNet<sup>1</sup>, tj. podmiotom, którzy poddani zostali gruntownej ocenie pod kątem zapewnienia odpowiednich standardów bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. f oraz punkt 47 Preambuły RODO).
  8. Dane Klienta są przetwarzane i przechowywane przez okres realizacji Umowy, a po jej wygaśnięciu do końca roku kalendarzowego, w którym wygasa Umowa, a następnie przez okres do 5 lat lub w przypadku wystąpienia roszczeń na tle realizacji Umowy do czasu ostatecznego ich wygaśnięcia bądź rozstrzygnięcia na drodze prawnej.
  9. Klient ma prawo żądania od WeNet dostępu do Danych, które go dotyczą, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
  10. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych WeNet: [iod@wenet.pl](mailto:iod@wenet.pl)
  11. Klient ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

#### § 12. Reklamacje.

Klient ma prawo do złożenia reklamacji na adres e-mailowy WeNet: [kontakt@wenet.pl](mailto:kontakt@wenet.pl). Zgłoszenie powinno zawierać uzasadnienie reklamacji. WeNet rozpatrzy reklamację Klienta w terminie do 20 dni roboczych. Odpowiedź na reklamację zostanie doręczona Klientowi na piśmie lub za pośrednictwem poczty e-mail.

#### § 13. Postanowienia końcowe.

1. Klient jako adres do doręczeń wskazuje adres e-mail oraz adres pocztowy wskazany w Umowie. Wszelka korespondencja kierowana pod ostatni wskazany adres pocztowy lub elektroniczny uznana będzie za skutecznie doręczoną.
2. Nieważność żadnego z postanowień Regulaminu nie będzie skutkować nieważnością Umowy. W miejsce nieważnych postanowień wejdą postanowienia bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. W sprawach nie uregulowanych Umową lub Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Kodeksu Cywilnego.
4. Klient zawierając Umowę akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.
5. Umowa podlega prawu polskiemu, a wszelkie spory wynikłe na tle jej realizacji Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego miejscowo właściwego dla siedziby WeNet.

---

<sup>1</sup> Lista Zaufanych Partnerów WeNet: [https://partnerzy.wenetpolska.pl/zaufani\\_partnerzy.pdf](https://partnerzy.wenetpolska.pl/zaufani_partnerzy.pdf)



Załącznik do Regulaminu

## **Polityka Wykorzystania Zasobów**

### **Czym jest polityka wykorzystania zasobów?**

W środowisku hostingu współdzielonego zasoby serwera są dzielone pomiędzy Klientów korzystających z usług na tym serwerze. I chociaż maszyny dla usług współdzielonych posiadają znaczne zasoby i moc obliczeniową, to pojedynczy użytkownik nie może wykorzystywać ich w sposób niekontrolowany i niewłaściwy. Na kontach użytkowników stosowane są ograniczenia, których zadaniem jest ochrona kont Klientów WeNet korzystających w standardowy/normalny sposób z usług współdzielonych na potrzeby własnych stron internetowych i własnej poczty email. WeNet decyduje o tym czy dane konto nadużywa usługi hostingowej. Te regulacje dotyczą hostingu współdzielonego i hostingu typu reseller.

Działania ograniczające w pewnych sytuacjach aktywność konta hostingowego podyktowane są wyłącznie dbałością o ochronę naszych Klientów, z których większość wykorzystuje usługi tak, że opisane tu ograniczenia nie mają zastosowania, a sposób użytkowania kont hostingowych nie przekracza żadnej z opisanych granic.

### **Wykorzystanie zasobów**

Jeśli zespół administratorów systemów WeNet stwierdzi, że konto wykorzystuje niedopuszczalne ilości zasobów systemowych i sprzętowych serwera, to może tymczasowo wyłączyć takie konto. Jeżeli obsługa WeNet uzna to za konieczne, może wystosować wezwanie do klienta odnośnie konta, którego naruszenie dotyczy dając mu siedem (7) dni na zmianę planu na taki, który zapewni mu odpowiednią ilość zasobów (obsługa WeNet zarekomenduje takie plany) lub zamówienie usługi serwera dedykowanego i przeniesienie tam konta. W innym wypadku Klient będzie zobowiązany do znalezienia innego dostawcy usług hostingowych.

### **Egzekwowanie**

Warto mieć świadomość, że wiele z przedstawionych tu ograniczeń to tzw. ograniczenia miękkie, a więc ich przekroczenie nie musi od razu skutkować konsekwencjami. Jeśli jednak Twoja aktywność na koncie hostingowym zacznie wpływać na ogólną wydajność serwera na którym się znajduje, takie ograniczenia muszą być zdefiniowane. Bez tego niezwykle trudno wyjaśnić Klientowi, że jego konto powoduje nadmierne wykorzystanie zasobów serwera. Ujęcie ilościowe jest więc konieczne.

Jeśli konto Klienta będzie przekraczało określone ograniczenia będziemy starali się współpracować z Klientem dając 24 lub 48 godzin, 5 lub 10 dni (zależy od rodzaju przekroczeń i ich wpływu na serwer) na podjęcie przez niego działań eliminujących problem. Jeśli w tym czasie Klient nie podejmie działań zmniejszających wykorzystanie zasobów będziemy zmuszeni rozwiązać umowę w ciągu kolejnych 24 lub 48 godzin, 5 lub 10 dni (zależy od rodzaju przekroczeń i ich wpływu na serwer). Zastrzegamy sobie tym samym prawo zgodnie z Regulaminem do natychmiastowego zawieszenia usługi jeśli jest ona przyczyną poważniejszych problemów.

### **Regulacje**

#### **Email/SPAM**

Wykorzystanie serwerów i sieci WeNet do przesyłania niechcianych masowych, komercyjnych e-maili (aktywność o znamionach spamu) jest zabronione. Spam w jakiegokolwiek formie, w tym świadomy lub nie, nie jest przez WeNet akceptowany.

Transmisja spamu z naszych serwerów i sieci może spowodować nieodwracalne szkody finansowe, jak również może mieć poważny wpływ na reputację WeNet.

Współpraca z każdym Klientem, który w sposób jednoznaczny uprawia wysyłkę spamu z naszych serwerów lub sieci będzie natychmiast zakończona, a usługa z której spam był wysyłany usunięta bez uprzedzenia.

### **Generalne restrykcje**

#### *Reselling*

Odsprzedaż lub nieodpłatne udostępnianie przestrzeni na koncie hostingowym nie jest dozwolone na usługach współdzielonych. Jeśli prowadzisz agencję zajmującą się np. tworzeniem stron www i chcesz oferować swoim Klientom usługi hostingowe skontaktuj się z przedstawicielem handlowym WeNet.

#### *Treści dla dorosłych*

W żadnym wypadku nie jest dozwolona pornografia. Nagość dorosłych ukierunkowana na zarobek: e-commerce, sklepy jest dozwolona, o ile nie narusza polskiego prawa.

#### *Aplikacje Internetowe*

Wszelkie aplikacje internetowe, które są nieaktualne i aktywnie używane zostaną usunięte z serwera w trybie natychmiastowym bez uprzedniego powiadomienia. Klient jako webmaster lub zlecający opiekę nad swoją stroną osobie trzeciej lub innemu podmiotowi powinien umieć ocenić wykorzystane przez siebie aplikacje internetowe i skrypty. Klient powinien na bieżąco je kontrolować oceniając ich stan, aktualność i poziom bezpieczeństwa.

Forum oraz wszelkie aplikacje wykorzystujące systemy komentarzy powinny być wyposażone w system ochrony przed spamem lub system moderacji. CAPTCHA to popularny mechanizm eliminacji znacznej części spambotów na stronie.

#### *Inne*

- Zabronione jest tworzenie na serwerach WeNet tzw. farm linków SEO lub podobnych. Farmy SEO mogą znacznie obciążać serwer na którym się znajdują.
- Usługi rotacji bannerów i sieci wymiany linków są zabronione, np. hosting ADSerwerów.
- Oferowanie usług związanych z archiwizacją i przechowywaniem danych (pliki, zdjęcia, dokumenty, multimedia itd.) jest zabronione.
- Generowanie sztucznego ruchu w sieci, np. za pośrednictwem oprogramowania typu socialbot jest zabronione.
- Przechowywanie publicznego odbicia strony (mirroring) jest zabronione.
- Wykorzystywanie usługi dla hostingu baz danych (MySQL/PostgreSQL) serwisów umieszczonych poza infrastrukturą WeNet jest zabronione.
- Uruchomienie serwera proxy lub anonymizer publicznego lub prywatnego jest zabronione.
- Uruchamianie aplikacji BitTorrent, trackerów i klientów wykorzystywanych do dowolnej aktywności typu współdzielenie plików czy peer-to-peer jest zabronione.
- Obsługa serwerów gier (między innymi: Minecraft, Counter-Strike, Half-Life) jest zabroniona.
- Świadczenie usług polegających na udostępnianiu prowadzenia księgi gości, statystyk, aliasów, for, blogów itp. jest zabronione.
- Aplikacje typu spider oraz indeksujące są zabronione.
- Skrypty/Boty IRC są zabronione.
- Skrypty/Anonimizery Proxy są zabronione.
- Pirackie oprogramowanie/Warez jest zabronione.
- Skrypty do hostingu zdjęć (np. takie jak Photobucket czy Tinypic) są zabronione.
- Strony typu AutoSurf/PTC/PTS/PPC są zabronione.
- Skrypty typu Adder, Publiker, Escat, OmniADD/Ping/CRM, RapidLeech są zabronione.
- Skanery IP są zabronione.
- Programy/Skrypty i Aplikacje typu Bruteforce są zabronione.
- Skrypty do rozsyłki spamu są zabronione.
- Skrypty typu rapidshare są zabronione.
- Audio i Wideo Streaming jest zabroniony.
- Strony promujące nielegalną aktywność są zabronione.
- Fora lub strony dystrybuujące linki do zasobów typu warez, pirackich treści i innej nielegalnej zawartości są zabronione.
- Anonimowe lub masowe bramki SMS są zabronione.
- Wszelkie inne rodzaje treści i aktywności, które mogą przyczynić się do zwiększenia wykorzystania zasobów serwera są zabronione.
- Aplikacje typu phpshell są zabronione.
- Zabronione jest kopanie kryptowalut za pośrednictwem stron www.
- Zabronione jest używanie serwera jako crypto – wallet.
- Zabronione jest używanie exploitów.
- Zabronione jest używanie hostingu plików dla zewnętrznych portali, witryn, sklepów, systemów aukcyjnych.

Wszelkie naruszenia będą skutkowały wyłączeniem konta, jego zawieszeniem, a nawet rozwiązaniem umowy.

#### Ogólne ograniczenia związane z wykorzystaniem zasobów

- Maksymalne chwilowe wykorzystanie rdzenia CPU to 35% (poziom uzależniony jest od posiadanego planu hostingowego).
- Maksymalne średnie wykorzystanie rdzenia CPU to 5%.
- Maksymalna chwilowa konsumpcja pamięci operacyjnej RAM to 1 GB (poziom uzależniony jest od posiadanego planu hostingowego).
- Liczba jednoczesnych procesów nie powinna przekraczać 15.
- Ilość otwartych plików nie może przekraczać 64.
- Programy nie mogą pracować w tle ani nasłuchiwać na porcie sieciowym. Jeśli chcesz uruchomić własnego boota lub demona powinieneś rozważyć usługę serwera dedykowanego.

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów jest przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

#### Ograniczenia dotyczące baz danych

- Użytkownicy baz są ograniczeni do 30 jednoczesnych połączeń do serwera baz danych.
- Baza danych nie może przekraczać wielkości 1 GB.
- Maksymalna ilość zapytań typu select do bazy w ciągu godziny to 100 000.
- Maksymalna ilość zmian w bazach danych (insert, update, delete) to maksymalnie 50 000 na godzinę.
- Maksymalna ilość nawiązanych połączeń do bazy w ciągu godziny to 10 000.
- Maksymalny czas trwania pojedynczego zapytania do bazy to 15 sekund.
- Serwery baz danych mogą być wykorzystywane tylko przez strony hostowane w WeNet.
- Zdalny dostęp do baz danych może być wykorzystywany tylko do celów administracyjnych.

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów jest przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

#### **Pliki i katalogi**

- Łączna liczba węzłów (każdy plik strony, plik php, katalog itp. to 1 węzeł) nie może przekraczać 300 000.
- Pojedynczy katalog nie może zawierać bezpośrednio więcej niż 2500 węzłów. Do tej wartości wliczane są także katalogi wewnątrz, ale bez ich zawartości.

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów jest przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

#### **Web/Apache/Nginx**

- Ilość jednoczesnych połączeń z jednego źródła w tym samym czasie do Apache nie może przekraczać 50.
- Procesy nie powinny generować podprocesów.

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów jest przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

#### **Poczta**

- Pojedynczy proces nie powinien wysyłać poczty do więcej niż 100 odbiorców.
- Maksymalna wielkość listy mailingowej to 1000 odbiorców.
- Połączenia POP są limitowane do 60 na godzinę.
- Połączenia SMTP (wychodzące maile) są limitowane na poziomie 500 / godzinę / domenę.
- Maksymalna ilość wiadomości przechowywanych na koncie to 50000.
- Listy mailingowe zawierające powyżej 1000 odbiorców wymagają serwera dedykowanego. Dzielenie list na mniejsze aby ominąć ten limit jest zabronione.
- Każda lista mailingowa zawierająca powyżej 600 odbiorców może być wykorzystana do wysyłki maili tylko w godzinach poza szczytem, czyli w sobotę, niedzielę lub w dni robocze w godzinach od 1 w nocy do 8 rano.
- Każda lista mailingowa musi być tak skonfigurowana aby wysłała maile z częstotliwością nie mniejszą niż 1 mail co 10 sekund. Jeśli oprogramowanie do mailingu z jakiego korzystasz nie daje Ci możliwości ustawienia częstotliwości wysyłki, powinieneś użyć innego oprogramowania, które taką możliwość oferuje. To ograniczenie jest bardzo ważne, ponieważ niekontrolowana wysyłka maili może łatwo doprowadzić do znacznego obciążenia serwera, powodując problemy odczuwane przez innych użytkowników. Jeśli nie będziesz przestrzegał tej reguły Twoje konto zostanie zablokowane.
- Nie zezwalamy na wysyłanie mailingów do baz adresów, które kupiłeś lub otrzymałeś. To spam, a WeNet nie tolerujemy tego typu aktywności w najmniejszym stopniu.

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów może być przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

#### **Cron (Zadania cykliczne)**

- Zadania cron powinny wykorzystywać komendę "nice". Dopuszczamy wartość 15 lub większą. Więcej informacji na temat komendy znajdziesz w dokumentacji man systemu Unix/Linux.
- Zadania cron nie powinny być uruchamiane z częstotliwością mniejszą niż 15 minut.

Ograniczenia te nie dotyczą usług hostingu dedykowanego. W takiej sytuacji konfiguracja wykorzystania zasobów jest przeprowadzona w konsultacji z Klientem.

#### **Shell**

- Nasze serwery nie powinny być wykorzystywane jako punkt SSH do innych serwerów/sieci.
- Nie możesz wykorzystywać polecenia 'find' rekursywnie na katalogach zawierających 5 i więcej poziomów.

#### **Dedykowane adresy IP**

Wystąpienie o prywatny adres IP wymaga konkretnego uzasadnienia. Uzasadnieniem może być np. Certyfikat SSL.

#### **Brak limitów**

Dla niektórych planów hostingowych WeNet nie narzuca limitów takich jak np. limit pojemności jaką Klient może wykorzystywać. WeNet dokłada wszelkich starań, aby zapewnić swoim Klientom odpowiednią ilość miejsca na dysku oraz transferu danych potrzebnych do funkcjonowania ich stron internetowych w ramach ograniczeń przedstawionych w tym dokumencie oraz Regulaminie. WeNet monitoruje wszystkie serwery w sposób automatyczny i nieautomatyzowany aby mieć pewność, że żaden Klient nie wpływa w niekorzystny sposób na konta innych Klientów WeNet korzystających z tego samego serwera.

WeNet zapewnia użytkownikom pasmo, miejsce na dysku i inne zasoby, takie jak obsługa poczty elektronicznej e-mail, kont FTP itd., których parametry określone są w poszczególnych pakietach usługi. W niektórych przypadkach WeNet nie podaje określonej ilości pasma, miejsca na dysku i innych zasobów i są one wówczas oznaczone jako "Bez limitu". We wszystkich tych przypadkach usługi hostingowe przeznaczone są do normalnego użytku na potrzeby stron www i poczty email. WeNet zastrzega sobie prawo do zawieszenia, przerwania lub usuwania kont użytkowników, których wykorzystanie przestrzeni dyskowej, przepustowości lub innych zasobów powoduje lub podnosi ryzyko zakłóceń usług świadczonych przez WeNet na rzecz innych Klientów niezależnie od ilości miejsca na dysku, pasma lub innych zasobów serwera.

Przestrzeń na usługach hostingu współdzielonego jest przeznaczona do normalnego użytku, co oznacza, że jest ograniczona do plików sieci Web, czynnych e-maili i treści hostowanych stron internetowych, a nie do składowania mediów, e-mail, lub innych danych. Przestrzeń hostingowa nie może być wykorzystywana jako pamięć masowa dla plików elektronicznych, poczty elektronicznej czy serwerów FTP. Klient jest odpowiedzialny za usunięcie wszelkich plików, wiadomości e-mail lub innych danych, które nie spełniają tych wymogów. Niezastosowanie się do tego może spowodować usunięcie takich materiałów (w tym bez ograniczeń plików i e-maili), i/lub przerwania świadczenia usługi lub innych działań jakie WeNet może podjąć wedle własnego uznania.



## Backupy

WeNet wykonuje nocne kopie zapasowe serwerów współdzielonych i resellerskich, jednak te kopie zapasowe są przeznaczone wyłącznie do celów administracyjnych WeNet i w żadnym wypadku nie są zagwarantowane! Klienci są odpowiedzialni za utrzymanie kopii swoich danych na swoich komputerach osobistych. WeNet nie przewiduje jakichkolwiek odszkodowań za utracone lub niekompletne dane w przypadku gdy procedury kopii zapasowych nie zadziałają poprawnie.

WeNet może, ale nie musi, udostępniać Klientom dostęp do ostatniej kopii bezpieczeństwa z poziomu panelu administracyjnego, co pozwoli Klientowi na samodzielne i bezpłatne odtworzenie danych swojego konta. Konta, których pojemność przekracza 10 GB, są wykluczane z harmonogramu kopii zapasowych. Dołożymy wszelkich starań, aby zapewnić kompletne i dokładne kopie zapasowe, ale nie ponosimy odpowiedzialności za ich brak. Zawsze przechowuj kopie swojej strony na własnym komputerze! Nie dajemy żadnych gwarancji co do dostępności kopii zapasowych.

## Niechciane maile (SPAM)

Spam lub wysyłanie niechcianych wiadomości e-mail z dowolnego serwera WeNet, lub podanie w takiej wysyłce zwrotnego adresu email, który jest utrzymywany na serwerze WeNet jest zabronione. Strony/konta hostingowe uznane za niezgodne z naszą polityką antyspamową zostaną natychmiast wyłączone bez zwrotu kosztów.

Zastrzegamy sobie prawo do obciążenia każdego, kto umyślnie wysłał spam za pośrednictwem naszych serwerów, karą umowną w wysokości 200 zł/godzinę pracy związanej z oczyszczaniem serwera i wszelkich działań związanych aktywnością usuwającą skutki wysłanego spamu, co nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

## Zgłaszanie nadużyć

Każdy przypadek naruszenia zasad opisanych w niniejszym dokumencie powinien być zgłoszony WeNet.

## Niezastosowanie się do niniejszej Polityki

Niezastosowanie się w pełni do polityki wykorzystania zasobów jest podstawą do zawieszenia konta i/lub wypowiedzenia umowy na zasadach określonych w Regulaminie.

---

## Gwarancja Jakości Usług (SLA)

### I. Definicje

- 1) **Awaria** - brak widzialności Usług hostingowych poza Siecią przez czas dłuższy niż 15 minut.
- 2) **Przerwa techniczna** - związany z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez WeNet z co najmniej 12-godzinnym wyprzedzeniem brak widzialności Usług hostingowych poza Siecią.
- 3) **Problem** - zgłoszony telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej problem lub zapytanie Klienta, które dotyczy funkcjonowania Sieci lub Usług hostingowych.

### II. Monitorowanie działania poszczególnych Usług hostingowych

Widzialność poszczególnych Usług hostingowych dla każdej z platform jest sprawdzana w odstępach 5 minutowych przez 24 godziny na dobę. Dyżurujący administrator jest natychmiast powiadamiany o każdej przerwie za pośrednictwem systemu automatycznie wysyłanych wiadomości e-mail i sms.

Monitorowanie działania Usług hostingowych ma na celu zapewnienie natychmiastowej reakcji administratora na niepożądane zmiany oraz usunięcie Awarii zanim zostanie ona zgłoszona przez Klienta. W przypadkach powzięcia wiadomości o Awarii Klient zgłasza Awarię WeNet.

### III. Zgłoszenie Awarii lub Problemu

Zgłoszenie Awarii lub Problemu powinno zawierać co najmniej:

1. numer IP lub nazwę serwera na którym działa usługa
2. rodzaj usługi hostingowej, której dotyczy zgłoszenie
3. login lub nazwę domeny głównej usługi
4. czas powzięcia wiadomości o Awarii lub opis Problemu
5. imię i nazwisko oraz numer telefonu lub adres e-mail osoby zgłaszającej

Wskazanie w zgłoszeniu wszystkich wyżej wymienionych informacji ułatwi znalezienie przyczyny i sprawne usunięcie Awarii oraz umożliwi szybkie powiadomienie osoby zgłaszającej o przyczynach Awarii i aktualnym stanie prac.

### IV. Czas reakcji

WeNet zobowiązuje się do niezwłocznego likwidowania Awarii powstałych po stronie WeNet.

Czas reakcji na zgłoszenie oznacza maksymalny okres czasu, który może upłynąć:

- od momentu zauważenia przez dyżurującego administratora WeNet lub otrzymania zgłoszenia Awarii od Klienta do całkowitego usunięcia Awarii, albo
- od momentu zgłoszenia Problemu przez Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej do czasu udzielenia odpowiedzi przez dyżurującego administratora WeNet.

W większości przypadków rzeczywisty czas reakcji WeNet nie przekracza 15 minut.

### Czas reakcji:

- od poniedziałku do piątku: godz. 10.00 do 18.00 - 2 godziny;
- od poniedziałku do piątku: godz. 18.00 do 10.00 - 4 godziny;
- od piątku do poniedziałku: godz. 18.00 do 10.00 - 8 godzin;
- dni ustawowo wolne od pracy w RP: 8 godzin.

### V. Awarie

W ramach Dokumentu SLA, WeNet gwarantuje, że czas trwania Awarii po stronie Sieci w czasie roku kalendarzowego nie będzie dłuższy niż:

Łączny czas trwania Awarii [w godzinach]: **72 godziny**

Łączny czas trwania Awarii [w procentach]: **0,8%**

#### **VI. Przerwy techniczne**

WeNet poinformuje Klienta o terminach planowanych Przerw technicznych w świadczeniu Usług hostingowych z co najmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem.

Czynności nie należące do typowej pomocy technicznej i utrzymania serwera mogą być wykonywane przez WeNet odpłatnie. WeNet ma prawo do odmowy wykonania czynności, o której mowa w zdaniu poprzednim bez podania przyczyn. Uwaga: Typowa pomoc techniczna to m.in. udzielanie informacji na temat działania oprogramowania autorskiego WeNet, oprogramowania Panelu Administracji Hostingiem oraz phpMyAdmin, przygotowywanie backupu, aktualizacja oprogramowania instalowanego przez WeNet, całodobowy nadzór techniczny nad serwerem (w tym wymiana podzespołów).

W ramach Dokumentu SLA WeNet gwarantuje, że czas trwania Przerw technicznych po stronie Sieci w czasie roku kalendarzowego nie będzie dłuższy niż:

Łączny czas trwania Przerw technicznych [w godzinach]: **72 godziny**

Czas trwania jednorazowej Przerwy technicznej [w godzinach]: **6 godzin**

Braku widzialności usług hostingowych poza Siecią związanego z przerwą techniczną nie wlicza się do okresów, o których mowa w punkcie IV.

#### **VII. Wyjątki**

1. Zastosowanie Dokumentu SLA jest wyłączone w przypadku:

- a) wystąpienia Awarii w wyniku działania siły wyższej,
- b) wystąpienia przerwy w pracy Sieci w związku z zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi lub mającymi na celu rozbudowę Sieci - pod warunkiem powiadomienia Klientów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem,
- c) wystąpienia Awarii lub przerwy w pracy urządzeń niebędących częścią Sieci, które są niezbędne dla świadczenia Usług hostingowych,
- d) wystąpienia Awarii której przyczyną jest samodzielne modyfikowanie składników systemu przez Klienta lub osoby trzecie, za które WeNet nie ponosi odpowiedzialności.

2. Dokument SLA nie obejmuje Awarii komponentów systemu nie wchodzących w skład oprogramowania udostępnianego przez WeNet w związku ze świadczeniem Usług hostingowych.

3. W przypadku wystąpienia sytuacji o których mowa w pkt. 1.a. oraz 1.c. WeNet jest zobowiązany na pisemne żądanie Klienta odpowiednio udokumentować zdarzenie.

#### **VIII. Gwarancja dostępności usług**

Dostępność usług oznacza "widzialność" poszczególnych Usług hostingowych na pierwszym routerze poza Siecią. Gwarancja dostępności usług dotyczy wszystkich urządzeń wchodzących w skład Sieci.

W ramach Dokumentu SLA WeNet gwarantuje "widzialność" poszczególnych Usług hostingowych na następującym poziomie w czasie każdego miesiąca kalendarzowego:

- Gwarantowany czas dostępności [w procentach]: 99,2% czasu w miesiącu
- Dopuszczalny czas niedostępności [w minutach]: 345 minut w miesiącu.