

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI HOSTING MAGENTO (obowiązuje od dnia 2014-05-01)

Postanowienia zawarte w Regulaminie Świadczenia Usługi Hosting Magento stanowią Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2013.1422 tekst jednolity z późn. zmianami) wykonywanych przez firmę:

Centrum Komputerowe ZETO Spółka Akcyjna
z siedzibą w Łodzi, adres: 90-146 Łódź, ul. Narutowicza 136
wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia
w Łodzi XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000117869
NIP: 728-10-01-100, REGON: 470876389,
Kapitał zakładowy 2 149 700,00 złotych w całości wpłacony;

zwaną dalej „Wykonawcą”.

§1. Definicje

Ilekoć w Regulaminie zostaną użyte poniższe wyrażenia pisane z wielkiej litery otrzymują one następujące znaczenie:

Regulamin – oznacza niniejszy dokument ze wszystkimi załącznikami,

Zamawiający – osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, na rzecz której świadczona jest Usługa,

Strona – oznacza Zamawiającego lub Wykonawcę (łącznie nazywanych Stronami),

Usługa - usługa polegająca na udostępnieniu Zamawiającemu przez Wykonawcę Konta Hostingowego, przeznaczonego do uruchomienia serwisu internetowego opartego o platformę Magento,

Konto Hostingowe (Konto) – wydzielona dla Zamawiającego część zasobów serwera internetowego Wykonawcy, o parametrach określonych w Załączniku nr 1.

Zamówienie - złożenie przez Zamawiającego zamówienia na Usługi hostingowe świadczone przez Wykonawcę bez względu na formę, w której zostało dokonane,

Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawarta pomiędzy Stronami,

Dzień roboczy – oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 poza dniami wolnymi od pracy na podstawie obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa,

Serwerownia – wyznaczone pomieszczenie w budynku Wykonawcy, wyposażone w odpowiednie urządzenia i systemy zapewniające utrzymanie niezmiennych warunków bezpiecznej i ciągłej pracy sprzętu teleinformatycznego

Kolokacja – udostępnianie fizycznej przestrzeni i urządzeń technicznych Serwerowni w celu umieszczenia i podłączenia niezbędnego sprzętu Zamawiającego,

Infrastruktura – urządzenia, okablowanie, systemy i ich obsługa zapewniające utrzymanie niezbędnych warunków technicznych i bezpieczeństwa dla pomieszczeń Serwerowni,



Operator – dostawca połączeń teletransmisji danych,

Łącze – część łącza telekomunikacyjnego zestawiona pomiędzy węzłem sieci Operatora, a urządzeniem zakończenia Wykonawcy,

Środowisko – Infrastruktura i łącza,

Awaria – nieprawidłowe działanie Środowiska, powodujące całkowite zatrzymanie Usługi. W szczególności: zatrzymanie serwera, niedostępność łącza internetowego, uszkodzenie urządzeń zabezpieczających serwer przed nieautoryzowanym dostępem,

Usterka – nieprawidłowe działanie Środowiska, ale nie powodujące całkowitego zatrzymania Usługi np. spowalniające jej pracę,

Czas reakcji – czas od zgłoszenia Awarii lub Usterki do rozpoczęcia działań serwisu zmierzających do jej usunięcia,

Czas naprawy – czas od zgłoszenia Awarii lub Usterki do zakończenia działań serwisu mających na celu przywrócenie prawidłowego działania Usługi.

Roczna Dostępność – sumaryczna liczba godzin, kiedy Usługa nie znajdowała się w stanie Awarii obliczana w określonym przedziale czasu. Roczna Dostępność oblicza się od daty rozpoczęcia świadczenia usługi do końca 12-go pełnego miesiąca, a następnie dla każdego kolejnych 12-tu pełnych miesięcy. W przypadku korzystania z usługi przez okres krótszy niż 12 pełnych miesięcy, lub gdy kolejny okres jest krótszy niż 12 pełnych miesięcy, Roczna Dostępność rozliczana jest proporcjonalnie za dany okres, a czas całkowity obliczany jest według rzeczywistej liczby dni / godzin korzystania z Usługi. Roczna Dostępność obliczana jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$\text{Roczna Dostępność [\%]} = \frac{\text{Czas całkowity} - \text{Sumaryczny czas Awarii}}{\text{Czas całkowity}} \times 100 \text{ [\%]}$$

Osoba uprawniona – osoby wymienione w Załączniku nr 2, upoważnione do kontaktowania się pomiędzy Stronami,

Siła wyższa – zdarzenia pozostające poza kontrolą Stron, których Strony nie były w stanie przewidzieć w dniu podpisania Umowy, ani też im zapobiec, które nie są skutkiem działania Stron, a związek przyczynowo skutkowy pomiędzy ich wystąpieniem i wstrzymaniem, bądź niemożnością realizacji Umowy, jest adekwatnym związkiem przyczynowym. Takie wydarzenia to np. wojna, strajk generalny, pożar, powódź, epidemia, akty administracji państwowej i samorządowej itp.

§2. Postanowienia ogólne

1. Wykonawca świadczy na rzecz Zamawiającego Usługi na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Dla korzystania z Usług niezbędnym jest posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet oraz przeglądarką internetową.
3. Postanowienia Regulaminu określają prawa i obowiązki Stron Umowy.
4. Regulamin obowiązuje Zamawiającego bez względu na formę, w jakiej została zawarta Umowa.
5. Poza Regulaminem, Zamawiającego obowiązują również obowiązujące akty prawne regulujące świadczenie usług drogą elektroniczną.



6. Wykonawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie. Zmiany te wchodzi w życie w ciągu 14 dni od chwili udostępnienia ich na stronie internetowej pod adresem www.ckzeto.pl. Zamawiający zostaje powiadomiony wiadomością e-mail o zmianach Regulaminu. Brak reakcji Zamawiającego w terminie 2 Dni roboczych od otrzymania powiadomienia oznacza akceptację zmian. W przypadku niezaakceptowania zmiany Regulaminu Wykonawcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia znajduje zastosowanie Regulamin w brzmieniu sprzed zmian.
7. Nieprzestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu przez Zamawiającego stanowi podstawę do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym i wstrzymanie świadczenia Usługi.
8. Zamawiający wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia, rozwiązania, zmiany Umowy na świadczenie Usługi przez Wykonawcę. Dane będą przetwarzane przez Wykonawcę zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133, poz. 883, z późn. zm.). Zamawiający oświadcza, że został poinformowany o prawie do wglądu i ich modyfikacji. Wykonawca zobowiązuje się nie przekazywać danych osobowych Zamawiającego podmiotom trzecim, za wyjątkiem podmiotów uprawnionych do uzyskania tych danych na podstawie przepisów prawa.

§3. Zawarcie Umowy.

1. Zamówienie oferowanej przez Wykonawcę Usługi składane jest przez Zamawiającego w formie pisemnej, lub za pośrednictwem: poczty elektronicznej lub formularza zamieszczonego w serwisie internetowym, za pośrednictwem którego Wykonawca oferuje Usługi.
2. Zamówienie musi zawierać dane teleadresowe Zamawiającego, dane potrzebne do wystawienia faktury VAT oraz kontaktowy adres e-mail.
3. Składając Zamówienie, Zamawiający oświadcza, iż:
 - a. przed złożeniem zamówienia zapoznał się on z Regulaminem,
 - b. akceptuje postanowienia Regulaminu i zobowiązuje się ich przestrzegać,
 - c. zgadza się na świadczenie przez Wykonawcę usług na zasadach określonych w Regulaminie,
 - d. przesłane w zamówieniu dane są kompletne oraz zgodne ze stanem faktycznym.
4. Umowa świadczenia przez Wykonawcę Usługi zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Usługodawcę przyjęcia Zamówienia dokonanego przez Usługobiorcę. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia dokonywane jest przez Usługodawcę w formie elektronicznej, na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę w Zamówieniu.
5. Zgodnie z art. 7 ust. 1 w zw. z art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 02 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, z późn. zm.) konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy.
6. Umowa jest zawierana na okres 12 miesięcy i jest rozliczana w miesięcznych okresach abonamentowych. W przypadku, gdy na 30 dni przed upływem okresu, na który została zawarta Umowa, Zamawiający nie zawiadomi pisemnie Wykonawcy, że nie zamierza w dalszym ciągu korzystać z usług objętych Umową, wówczas Umowę uważa się za przedłużoną na okres kolejnych 12 miesięcy. Powyższa zasada ma zastosowanie także do umów już jednokrotnie bądź wielokrotnie przedłużanych w opisany sposób.
7. Usługa aktywowana jest w ciągu 24 godzin od momentu zawarcia Umowy pomiędzy Stronami.



§4. Oświadczenia Stron

1. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że posiada materiały, doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy oraz wykwalifikowaną kadrę w ilości wystarczającej dla należytego i terminowego wykonania Usługi.
2. Zamawiający oświadcza, iż wyraża zgodę na korzystanie przez Wykonawcę z podwykonawców w zakresie świadczenia Usługi bez konieczności spełnienia jakichkolwiek dodatkowych warunków.
3. Zamawiający oświadcza, że Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niezetelność informacji przekazanych przez Zamawiającego w związku z realizacją Usługi.
4. Strony zobowiązują się, że w zakresie realizacji niniejszej Umowy będą przestrzegać zapisów USTAWY z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. nr 101 z 2002r., poz. 926 z późniejszymi zmianami), a także ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2013.1422 tj.)

§5. Zobowiązania Wykonawcy

Wykonawca zobowiązuje się do:

1. Świadczenia usług, będących przedmiotem Umowy, z zachowaniem zasad należytej staranności.
2. Dostarczenia Konta Hostingowego o parametrach zgodnych ze specyfikacją z Załącznika nr 1.
3. Zapewnienia codziennej kopii zapasowej danych zgromadzonych na Koncie, pozwalającej na przywrócenie Konta do stanu z dnia poprzedniego.
4. Udostępnienia Zamawiającemu na żądanie kopii bezpieczeństwa Konta na nośniku dostarczonym przez Zamawiającego (nie częściej niż raz w miesiącu) – w terminie.....
5. Odtworzenia Konta Hostingowego z kopii bezpieczeństwa na żądanie Zamawiającego (nie częściej niż dwa razy w miesiącu)- w terminie.....
6. Zapewnienia Rocznej Dostępności Usługi na poziomie nie mniejszym niż 99.5%.
7. Usuwania Awarii lub Usterki Usługi, zgłaszanych zgodnie z procedurami określonymi w Załączniku nr 2:
 - a. w przypadku Awarii - całodobowo, z Czasem reakcji: 2 godziny od zgłoszenia i Czasem naprawy: 6 godzin od zgłoszenia,
 - b. w przypadku Usterki: w Dni robocze, z Czasem reakcji: 2 godziny od zgłoszenia i Czasem naprawy: 2 Dni robocze od zgłoszenia.Jeżeli usunięcie Awarii lub Usterki wiąże się z wykonaniem określonych działań przez Zamawiającego, to czas jaki upłynął od powiadomienia do realizacji działań przez Zamawiającego nie jest wliczany do Czasu naprawy.
8. Zapewnienia ochrony danych znajdujących się na Koncie i danych kopii zapasowej przed nieuprawnionym dostępem fizycznym. Uprawnienia do dostępu do Serwerowni utrzymujące serwery fizyczne, na których wykonywana jest usługa posiadają członkowie Zarządu, pracownicy i stali współpracownicy Wykonawcy.
9. Monitorowania i rejestrowania dostępu do Konta oraz przechowywania logów przez okres 3 miesięcy.



§6. Zobowiązania Zamawiającego

Zamawiający zobowiązuje się do:

1. Wnoszenia opłat w sposób i w terminach określonych w Regulaminie, tj. miesięcznej opłaty eksploatacyjnej, a także opłat dodatkowych, w tym opłaty naliczanej przez Wykonawcę za każdą godzinę pracy wykonanej w celu analizy oraz usunięcia Awarii lub Usterki, w każdym przypadku, gdy do powstania Awarii lub Usterki doszło w wyniku udowodnionego działania, bądź zaniechania Zamawiającego.
2. Zabezpieczenia danych dostępowych do Konta Hostingowego przed nieuprawnionym dostępem.
3. Administracji aplikacją uruchomioną na Koncie Hostingowym.
4. Niewykorzystywania udostępnionego przez Wykonawcę Konta Hostingowego do dokonywania działań naruszających obowiązujące przepisy prawa, w szczególności do:
 - a) rozsyłania SPAM-u,
 - b) utrzymywania serwisów zawierających nielegalne oprogramowanie,
 - c) utrzymywania serwisów zawierających treści erotyczne, pornograficzne, powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe, zachęcające do działań przestępczych.
5. Niewykorzystywania udostępnionego przez Wykonawcę Konta Hostingowego w sposób naruszający prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie i dobra osobiste.
6. Niewykorzystywania udostępnionych przez Wykonawcę zasobów systemowych w sposób utrudniający korzystanie z nich przez innych użytkowników.
7. Niepodejmowania prób dostępu do zasobów systemowych Wykonawcy, do których Zamawiający nie ma uprawnień, w szczególności Zamawiający odpowiada za:
 - a. działania podejmowane z Konta Hostingowego,
 - b. treści przechowywane i wykorzystywane na Koncie Hostingowym.
8. Zachowania poufności procedur bezpieczeństwa, zakresu i sposobu modyfikacji oprogramowania, oraz innych informacji uzyskanych od Wykonawcy w trakcie realizacji Umowy, a dotyczących sposobu prowadzenia przez niego operacji gospodarczych.
9. Poniesienia odpowiedzialności wobec Wykonawcy na wypadek wystąpienia przez osobę trzecią z roszczeniami wobec Wykonawcy z tytułu korzystania przez Zamawiającego z Usługi. Zamawiający zobowiązuje się do zaspokojenia takich roszczeń, aktywnego uczestniczenia jako strona w ewentualnych postępowaniach sądowych, których przedmiotem jest usługa oraz poniesienia uzasadnionych kosztów, w szczególności w przypadku naruszenia dóbr osobistych lub praw majątkowych osób trzecich, a także poniesienia pełnych kosztów ewentualnego postępowania, w tym kosztów pomocy prawnej udzielonej Wykonawcy.
10. W sytuacjach spornych uznania za wystarczające informacji (logów) z systemu rejestracji zdarzeń Wykonawcy.

§7. Postępowanie w sytuacjach awaryjnych.

1. W celu komunikowania się w sprawach serwisowo-konserwacyjnych dotyczących Usługi oraz w sprawach zgłoszenia Awarii lub Usterki Strony przyjmują procedury określone w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.



2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac serwisowo-konserwacyjnych Środowiska i Usługi. Prace te będą prowadzone przez Wykonawcę w terminach ustalanych każdorazowo z Zamawiającym, dodatkowo o planowej przerwie konserwacyjnej Zamawiający zostanie powiadomiony z dwudniowym wyprzedzeniem. Czas przeznaczony na prace konserwacyjne nie jest wliczany do czasu niedostępności Serwerów wynikającego z §4 ust. 6.

§8. Odpowiedzialność Stron i warunki rozwiązania Umowy

1. Strony ponoszą odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach zgodnych z Kodeksem Cywilnym.
2. Umowa może być rozwiązana za wypowiedzeniem bez podania przyczyn przez każdą ze Stron, z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Jeżeli jedna ze Stron narusza postanowienia niniejszego Regulaminu lub zaniedbuje przyjęte na siebie obowiązki, druga Strona może ją pisemnie wezwać do usunięcia naruszeń lub zaniedbań w terminie 7 Dni roboczych od daty doręczenia wezwania. Jeżeli uchybienia lub zaniedbania nie zostaną usunięte w wyznaczonym terminie, druga Strona może rozwiązać Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Umowa może być rozwiązana przez Zamawiającego w trybie natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu przez Wykonawcę. Za rażące naruszenie postanowień Regulaminu przez Wykonawcę uznaje się sytuację, w której został spełniony co najmniej jeden z warunków:
 - a. czas usunięcia Awarii Serwera lub Środowiska dłuższy niż 48 godzin
 - b. czas usunięcia Usterki Serwera lub Środowiska dłuższy niż 5 Dni roboczychprzy czym każda z wymienionych sytuacji może stanowić podstawę do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia wyłącznie w sytuacji, gdy nie istnieje jakiegokolwiek bezpośredni, ani pośredni związek przyczynowy pomiędzy działaniem bądź zaniechaniem Zamawiającego, a jedną z wymienionych sytuacji, mających stanowić podstawę rozwiązania Umowy, ani nie miały miejsca okoliczności zewnętrzne, niezależne od Wykonawcy. Każdorazowo Wykonawca ma obowiązek udowodnić Zamawiającemu działania bądź zaniechania, które pozostają w bezpośrednim lub pośrednim związku przyczynowym z którąkolwiek z sytuacji wymienionych w § 8 ust.4.
5. Umowa może być rozwiązana przez Wykonawcę w trybie natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu przez Zamawiającego. Za rażące naruszenie postanowień Regulaminu przez Zamawiającego uznaje się sytuację, w której został spełniony co najmniej jeden z warunków:
 - a. brak zapłaty za dwa pełne okresy płatności (nie wyłącza to roszczenia Wykonawcy o zaległe należności).
 - b. Zamawiający dopuszcza się, podczas korzystania z Usług świadczonych przez Wykonawcę, naruszenia przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
 - c. Zamawiający korzysta z Usług świadczonych przez Wykonawcę niezgodnie z ich przeznaczeniem, nadmiernie lub w sposób niewłaściwy eksploatując zasoby Wykonawcy,
 - d. Zamawiający, korzystając z Usług świadczonych przez Wykonawcę, działa na szkodę Wykonawcy.



6. Oświadczenie o wypowiedzeniu i/lub rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Rozwiązanie Umowy przez Zamawiającego w sposób wskazany w § 8 ust.5 nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku uregulowania wszelkich należności za okres poprzedzający rozwiązanie Umowy.

§9. Ograniczenie odpowiedzialności

1. Strony wyłączają odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści.
2. Strony wyłączają odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej Umowy, jeżeli jego przyczyną było zdarzenie o charakterze Siły wyższej, w szczególności takie jak pożar, katastrofa lub inne, którego Strony zawierając Umowę nie były w stanie przewidzieć, na wystąpienie którego Strony nie miały żadnego wpływu i którego Strony nie mogły uniknąć przy zachowaniu należytej staranności.
3. Strona powołująca się na Siłę wyższą zobowiązana jest o takim przypadku pisemnie zawiadomić drugą Stronę w terminie do 3 dni od daty jej wystąpienia takiego zdarzenia, podając przy tym okoliczności jej wystąpienia. Gdyby dochowanie powyższego terminu nie było możliwe lub było utrudnione z powodu działania Siły wyższej, 3-dniowy termin należy liczyć od dnia, w którym zawiadomienie stało się możliwe, nie później jednak niż od dnia ustąpienia skutków o charakterze Siły wyższej.
4. W razie nie zawiadomienia przez którąkolwiek ze Stron drugiej Strony o wystąpieniu zdarzenia o charakterze Siły wyższej, o którym mowa w punkcie 2, Strona, która nie dochowała obowiązku zawiadomienia będzie odpowiedzialna za szkodę wynikającą z niewykonania niniejszej Umowy z powodu wzmiankowanej Siły wyższej.

§10. Klauzula poufności

1. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w ścisłej tajemnicy – w czasie obowiązywania niniejszej Umowy oraz przez okres 5 lat od dnia jej zakończenia - informacji podlegających ochronie, uzyskanych w bezpośrednim lub pośrednim związku, a także przy okazji zawarcia lub realizacji Umowy oraz do nie ujawniania ich osobom trzecim.
2. Osobami trzecimi w rozumieniu niniejszej Umowy nie są osoby działające w imieniu lub na rzecz Strony. Nie są nimi także podmioty realizujące na zlecenie Wykonawcy usługę administracji systemem operacyjnym.
3. Przez informacje podlegające ochronie Strony rozumieją wszelkie informacje uzyskane od drugiej Strony bez względu na formę ich przekazania (ustnie, pisemnie, na nośniku elektromagnetycznym lub innym) za wyjątkiem tych informacji, które są powszechnie dostępne lub w chwili ujawniania lub przekazywania drugiej Stronie zostaną wyraźnie określone jako nie podlegające ochronie, a także wszelkie posiadane przez Strony informacje gospodarcze, w tym handlowe, techniczne lub organizacyjne, know-how dotyczące jednej ze Stron lub jej współpracowników i kontrahentów, uzyskane przez drugą Stronę w związku lub przy wykonywaniu niniejszej Umowy, w szczególności informacje dotyczące:



- a. strategii i organizacji firmy,
 - b. polityki finansowej i marketingowej,
 - c. procesu technologicznego,
 - d. systemów informatycznych i oprogramowania,
 - e. zasad dystrybucji,
 - f. cen,
 - g. klientów,
 - h. danych zgromadzonych w systemach informatycznych Stron
 - i. treści niniejszej Umowy oraz wszelkich działań związanych z jej wykonaniem.
4. Obowiązek zachowania w poufności nie dotyczy jednak informacji:
 - a. ujawnionych przez Stronę za uprzednią, pisemną i wyraźną zgodą drugiej Strony,
 - b. ujawnionych przez Stronę, której informacja dotyczy, poprzez podanie ich do publicznej wiadomości,
 - c. uzyskanych przez Stronę od osób trzecich, które miały w chwili ujawnienia informacji prawo ich posiadania i ujawnienia,
 - d. których obowiązek ujawnienia przez Stronę wynika z obowiązujących przepisów prawa.
 5. Strony zobowiązują się do wykorzystywania informacji podlegających ochronie wyłącznie w celu realizacji Umowy.
 6. Strony zobowiązują się do nieujawniania osobom trzecim faktu pozostawania we wzajemnych stosunkach handlowych bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej ze Stron, chyba, że jest to konieczne na żądanie uprawnionych władz lub wynika z obowiązujących przepisów. Strony dopuszczają możliwość ujawniania osobom trzecim faktu pozostawania we wzajemnych stosunkach handlowych w celach referencyjnych po uzyskaniu takowych.
 7. W trakcie obowiązywania Umowy, a także po jej rozwiązaniu przez okres 5 lat Strony zobowiązują się zachować w bezwzględnej tajemnicy i nie przekazywać, nie ujawniać ani nie wykorzystywać bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony jakichkolwiek informacji dotyczących stanu interesów drugiej Strony – interesów gospodarczych, technicznych, technologicznych, organizacyjnych, księgowych, finansowych, personalnych, handlowych, statystycznych, know-how, oraz informacji o pracownikach, w tym również wszelkich informacji dotyczących sposobu realizacji niniejszej Umowy tj. stosowanej procedury bezpieczeństwa oraz zakresu i sposobu modyfikacji oprogramowania. Zakaz ten dotyczy informacji i danych odnoszących się do drugiej Strony lub pozostających w jej dyspozycji, w tym do informacji i danych odnoszących się do podmiotów z nią współpracujących - w szczególności wszelkich danych, do jakich Strona uzyska dostęp w toku wykonywania Umowy, chyba że stan tajemnicy wobec tych informacji ustał i są one znane publicznie lub ich ujawnienia zażąda uprawniony organ administracji publicznej lub sąd powszechny w przewidzianej prawem formie i treści, jednakże tylko w niezbędnym zakresie.
 8. Wykonawca odpowiada za zawinione niezachowanie powyższych informacji w tajemnicy przez osoby, którym wykonanie swoich obowiązków powierzył. Postanowienie to dotyczy w szczególności pracowników Wykonawcy lub innych osób z nim współpracujących.
 9. Wykonawca powinien zabezpieczać i ochraniać w sposób gwarantujący bezpieczeństwo, w tym ochronę przed nieuprawnioną ingerencją osób trzecich, przy uwzględnieniu zasad wynikających z obowiązujących przepisów prawa:



- a. komputerowe systemy przetwarzania danych uzyskanych od Zamawiającego – przy okazji wykonywania Umowy,
 - b. bazy danych,
- przed dostępem osób nieuprawnionych, zaborem, zniszczeniem lub uszkodzeniem oraz jest obowiązany zawiadomić Zamawiającego o każdym usiłowaniu lub zaistnieniu zdarzeń mogących skutkować ujawnieniem tajemnicy przedsiębiorstwa Zamawiającego.
10. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Wykonawca zwróci Zamawiającemu wszelkie dokumenty i inne materiały go dotyczące, a zwłaszcza dokumenty i materiały oraz inne dane stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego, jakie otrzymał w czasie trwania Umowy – w związku lub przy okazji jej wykonywania.
 11. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wszystkich danych znajdujących się na Koncie Hostingowym oraz wszystkich kopii zapasowych tych danych w terminie 20 Dni roboczych od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.
 12. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu kopii bezpieczeństwa na nośniku dostarczonym przez Zamawiającego w ciągu 24 godzin od daty przekazania nośnika przez Zamawiającego. Jeżeli Umowa została rozwiązana w trybie opisanym w §8 ust. 5.a., Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu kopii bezpieczeństwa na nośniku dostarczonym przez Zamawiającego w ciągu 7 dni od daty przekazania nośnika przez Zamawiającego.

§11. Zakaz konkurencji

1. Strony zobowiązują się do przestrzegania przepisów prawa w zakresie ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz.U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.).
2. Strony zobowiązują się, że w trakcie realizacji Umowy jak też w okresie jednego roku od jej zakończenia, nie podejmą żadnych działań na rachunek własny ani też na rzecz innego podmiotu, zmierzających do zatrudnienia, pozyskania (pośrednio lub bezpośrednio), wejścia w kontakt lub przejęcia od drugiej Strony jakiegokolwiek osoby, która w czasie realizacji Umowy jest pracownikiem drugiej Strony lub pracownikiem podwykonawcy drugiej Strony.

§12. Płatności

1. Jednorazowa opłata instalacyjna związana z uruchomieniem Usługi zgodnej ze specyfikacją w Załączniku nr 1 wynosi 0 zł (słownie: zero złotych) netto..
2. Z tytułu wykonywania niniejszej Umowy Zamawiający będzie wносить:
 - a. miesięczne opłaty eksploatacyjne w łącznej wysokości 150 zł (słownie: sto pięćdziesiąt złotych) netto,



- b. opłaty dodatkowe w wysokości 150 zł (słownie: sto pięćdziesiąt złotych) netto za każdą godzinę pracy Wykonawcy w celu:
- usunięcia Awarii lub Usterki, naliczone w każdym przypadku opisanym w §6 ust. 1 Regulaminu,
 - wykonania w danym miesiącu rozliczeniowym dodatkowej (poza codzienną, zgodnie z § 5 ust. 3 Regulaminu) kopii bezpieczeństwa Konta Hostingowego na życzenie Zamawiającego,
 - udostępnienia w danym miesiącu rozliczeniowym kolejnej (powyżej jednej, zgodnie z § 5 ust. 4 Regulaminu) kopii bezpieczeństwa Konta Hostingowego na życzenie Zamawiającego na nośniku dostarczonym przez Zamawiającego,
 - wykonania w danym miesiącu rozliczeniowym kolejnego (powyżej dwóch, zgodnie z § 5 ust. 5 Regulaminu) odtworzenia Konta Hostingowego z kopii bezpieczeństwa na żądanie Zamawiającego,
- powiększone o obowiązujący w dniu wystawienia faktury podatek VAT.
3. Opłaty będą naliczane z dołu za każdy miesiąc. Wykonawca wystawi fakturę na ostatni dzień miesiąca z terminem płatności 14 dni.
4. Zapłata nastąpi w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury dla Zamawiającego, w formie przelewu na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze. Datą zapłaty jest data uznania rachunku Wykonawcy kwotą przelewu na całą kwotę wynikającą z § 12 ust.2 Regulaminu.

§13. Kary umowne

- W przypadku nie dopełnienia warunków dostępności opisanych w §4 ust. 6., Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości jednej dwudziestej wartości miesięcznej opłaty eksploatacyjnej za każdy (rozpoczęty) dzień stwierdzonych nieprawidłowości.
- W przypadku zwłoki w usunięciu Awarii, tj. przekroczenia Czasu naprawy (§4 ust. 7.a.), Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości jednej pięćdziesiątej wartości miesięcznej opłaty eksploatacyjnej za każdą godzinę zwłoki.
- W przypadku zwłoki w usunięciu Usterki, tj. przekroczenia Czasu naprawy (§4 ust. 7.b.), Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości jednej dwudziestej wartości miesięcznej opłaty eksploatacyjnej za każdy dzień zwłoki.
- Łączna wartość kar umownych opisanych w §13 ust. 1.– 3. powyżej w danym miesiącu świadczenia usługi nie może przekroczyć wartości miesięcznej opłaty eksploatacyjnej.
- W przypadku zawinionego i udowodnionego naruszenia przez którąkolwiek ze Stron obowiązku zachowania poufności w zakresie tajemnicy przedsiębiorstwa, o której mowa w §10 ust. 7., Strona naruszająca zobowiązana będzie do zapłaty drugiej Stronie kary umownej w wysokości 10 000 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych).
- W przypadku niedopełnienia wymagania określonego w §10 ust. 12., Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 50 PLN za każdy dzień zwłoki.
- Strona, która utraciła pracownika w następstwie naruszenia przez drugą Stronę zakazu opisanego w §11 ust. 2., ma prawo żądać zapłaty kary umownej w wysokości 10 000 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych).
- Zastrzeżone kary umowne nie wyłączają możliwości dochodzenia odszkodowania przez którąkolwiek ze Stron na zasadach ogólnych, gdy wartość szkody przewyższa wartość naliczonych kar umownych.



§14. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.
2. W razie sprzeczności pomiędzy zapisami Regulaminu a Załącznikami pierwszeństwo mają zapisy Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Wszelkie spory wynikające z zawarcia lub wykonania Umowy, o ile okażą się niemożliwe do rozwiązania na drodze polubownej, będą podane pod rozstrzygnięcie Sądowi powszechnemu właściwemu dla siedziby Wykonawcy.

Prezes Zarządu

Robert Kobylański



Załącznik nr 1

Specyfikacja Usługi

Wykonawca świadczy następujące Usługi:

1. Udostępnienie Konta Hostingowego o poniższych parametrach:
 - a. Jedna instancja Magento (jeden panel administracyjny - istnieje możliwość uruchomienia wielu sklepów pod jednym panelem).
 - b. Jedna baza danych MySQL.
 - c. Pojemność bazy produktów do 10 000.
 - d. Pojemność dysku: 5 GB.
2. Udostępnienie Panelu Administracyjnego Magento.
3. Zapewnienie dostępu do Konta Hostingowego protokołem SFTP na życzenie Zamawiającego
4. Zapewnienie dostępu symetrycznego dostępu do Internetu z przepustowością 100 Mbps, z protekcją ruchu sieciowego zapewnioną przez klaster urządzeń UTM (Firewall, IPS, VPN). Miesięczny limit ruchu wynosi 30 GB.

Wykonawca zapewni następującą ochronę fizyczną i techniczne środki zapewnienia ciągłości pracy Serwerowni poprzez:

1. Bezpieczne umiejscowienie Serwerowni.
2. Zastosowanie drzwi zabezpieczeniowych.
3. System sygnalizacji włamania i napadu SSWiN oraz system telewizji przemysłowej CCTV.
4. System kontroli dostępu.
5. Zasilanie z UPS i agregat prądotwórczy.
6. System klimatyzacji i nawilżania.
7. System automatycznego gaszenia.
8. System wczesnej detekcji dymu VESDA.
9. System monitoringu parametrów technicznych Serwerowni.



Załącznik nr 2**Procedury komunikacji**

Lista kontaktów ze strony Wykonawcy:

Zgłoszenie Usterki/Awarii lub ustalenie szczegółów postępowania przez e-mail:

- support@hosting.zeto.pl

Zgłoszenie Usterki/Awarii lub ustalenie szczegółów postępowania przez stronę internetową:

- <http://support.hosting.zeto.pl>

Procedura obsługi zgłoszeń Awarii lub Usterek.

1. Zamawiający dokonuje zgłoszenia Usterki/Awarii poprzez wysłanie wiadomości e-mail zawierającej opis problemu i dane osoby zgłaszającej na adres support@hosting.zeto.pl lub wypełnienie formularza zgłoszeniowego pod adresem <http://support.hosting.zeto.pl>. Od tego momentu określany jest Czas reakcji i Czas naprawy.
2. Wykonawca powiadamia Zamawiającego telefonicznie (i potwierdza za pomocą wiadomości e-mail) o rozpoczęciu i zakończeniu działań serwisowych oraz o konieczności wykonania niezbędnych prac przez Zamawiającego w związku z obsługą zgłoszenia.
3. Po zakończeniu działań serwisowych przez Wykonawcę, Zamawiający określa poprawność obsługi zgłoszenia poprzez wysłanie wiadomości e-mail w ciągu czterech godzin od otrzymania informacji o zakończeniu akcji serwisowej. Brak wiadomości ze strony Zamawiającego interpretowany jest jako pozytywne zamknięcie zgłoszenia.

**Centrum Komputerowe ZETO S.A.**

ul. Narutowicza 136, 90-146 Łódź
tel. 42 675-63-00
fax 42 678-21-47
e-mail: zeto@ckzeto.pl
www.ckzeto.pl

NIP: 728-10-01-100
KRS: 117869 - Sąd Rejestrowy dla Łodzi Śródmieście, XX Wydział KRS
Kapitał zakładowy: 2 149 700,00 zł
Kapitał wpłacony: 2 149 700,00 zł