

Regulamin świadczenia usług chmurowych w RAKS Sp. z o.o.

Spis treści

Preambuła	3
Rozdział I. Postanowienia ogólne	3
§1 Definicje.....	3
§ 2. Przedmiot Regulaminu	5
Zakres świadczonych usług.....	5
Odpowiedzialność Usługodawcy.....	5
Siła wyższa.....	6
Odpowiedzialność klienta.....	7
Odpowiedzialność za dane i treści zamieszczone na serwerze VPS.....	7
Obowiązki usługodawcy.....	9
Obowiązki Klienta.....	10
Korzystanie z podwykonawców.....	11
Poufność.....	12
Ochrona danych osobowych.....	13
Prawa własności intelektualnej.....	13
Wymagania techniczne.....	13
Rozdział II. Rodzaje Usług	14
§3 Model I – Korzystanie z Chmury z Licencją wieczystą (model wieczysty)	14
Zakres usługi.....	14
Usługi dodatkowe.....	15
§4 Model II – Korzystanie z Chmury wraz z Licencją Abonamentową (Model subskrypcyjny).....	15
Zakres usługi.....	15
Warunki licencji.....	16
Rozdział III. Okres obowiązywania, blokady i zakończenie świadczenia usług	16
§5 Rozpoczęcie świadczenia usług	16
§6 Blokada usług.....	17
§7 Zakończenie świadczenia usług	17
Rozdział IV. Wynagrodzenie	18
Rozdział V. Reklamacje i zgłoszenia problemów	19
Rozdział VI. Postanowienia końcowe	20
§8. Adresy internetowe i komunikacja elektroniczna	20
§9. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów.....	20

Preambuła

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną polegających na udostępnianiu infrastruktury informatycznej w postaci wirtualnych serwerów VPS (Virtual Private Server), przeznaczonych do uruchamiania i eksploatacji oprogramowania komputerowego wykorzystywanego przez Klientów w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.

Usługi świadczone przez Usługodawcę obejmują w szczególności:

1. usługę polegającą na udostępnieniu przestrzeni dyskowej oraz zasobów serwera VPS w celu instalacji i użytkowania przez Klienta oprogramowania komputerowego, w tym programu RAKS SQL, na podstawie licencji posiadanej przez Klienta (model wieczysty);
2. usługę polegającą na udostępnieniu przestrzeni dyskowej oraz zasobów serwera VPS wraz z zapewnieniem przez Usługodawcę dostępu do programu RAKS SQL na zasadach abonamentowych, przez okres odpowiadający wykupionemu przez Klienta pakietowi usług (model subskrypcyjny).

Celem Regulaminu jest określenie praw i obowiązków Usługodawcy oraz Klientów, zasad korzystania z Usług, warunków technicznych ich świadczenia, zasad odpowiedzialności stron, a także warunków licencyjnych związanych z korzystaniem z oprogramowania udostępnianego w ramach Usług.

Korzystanie z Usług wymaga akceptacji postanowień Regulaminu i oznacza zobowiązanie Klienta oraz Użytkowników do przestrzegania jego postanowień.

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§1 Definicje

Abonament – okresowa opłata należna Usługodawcy z tytułu świadczenia Usługi, uiszczana przez Klienta na podstawie zaakceptowanej Oferty.

Awaria – nieplanowana niedostępność lub nieprawidłowe działanie Usługi uniemożliwiające lub istotnie ograniczające korzystanie z funkcjonalności objętych niniejszym Regulaminem.

Cennik – aktualny wykaz opłat za Usługi świadczone przez Usługodawcę.

Dane Klienta – wszelkie dane, pliki, dokumenty, informacje, bazy danych oraz inne treści wprowadzone, zapisane, przetwarzane lub przechowywane przez Klienta na udostępnionej przestrzeni dyskowej serwerów wirtualnych VPS.

Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, który jest nabywcą usług świadczonych przez Usługodawcę w celu korzystania z niej na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.

Licencja wieczysta – licencja na Oprogramowanie RAKS SQL będąca własnością Klienta, wykorzystywana w modelu wieczystym.

Licencja Subskrypcyjna – ograniczone w czasie, niewyłączne i niezbywalne uprawnienie do korzystania z Oprogramowania RAKS SQL udzielane Klientowi przez Usługodawcę, wyłącznie na potrzeby korzystania z Usługi przez okres obowiązywania Abonamentu.

Model wieczysty – model korzystania z Usługi, w ramach którego Klient wykorzystuje własną, aktualną licencję RAKS SQL uruchamianą na udostępnionej przestrzeni dyskowej serwerów wirtualnych VPS.

Model subskrypcyjny - model korzystania z Usługi, w ramach którego Klient otrzymuje od Usługodawcy dostęp do programu Raks SQL w wybranym pakiecie funkcjonalności, uruchamiany na udostępnionej przestrzeni dyskowej serwerów wirtualnych VPS.

Moduły dodatkowe – dodatkowe funkcjonalności do programu RAKS SQL instalowane oddzielnie i uruchamiane w programie RAKS SQL z zakładki Moduły dodatkowe, tylko w modelu wieczystym.

Okres Rozliczeniowy – okres, za który naliczane są opłaty za korzystanie z Usług określonych w zamówieniu.

Operator Chmury – podmiot zapewniający infrastrukturę techniczną wykorzystywaną przez Usługodawcę do świadczenia Usług, wybrany przez Usługodawcę spośród profesjonalnych dostawców usług centrum danych lub infrastruktury chmurowej. Aktualna informacja o operatorze infrastruktury wykorzystywanej do świadczenia Usług zostanie udostępniona Klientowi na jego żądanie.

Oprogramowanie Komputerowe – określone przez Usługodawcę programy, które mogą zostać zainstalowane na udostępnionym serwerze VPS w modelu wieczystym.

Prawa własności intelektualnej - prawa, które reguluje ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych lub ustawa z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej.

Środowisko Chmurowe – podstawowa usługa świadczona przez Usługodawcę obejmująca udostępnienie przestrzeni dyskowej serwerów wirtualnych VPS, w celu zainstalowania określonego oprogramowania komputerowego na zlecenie Klienta. Może być zamiennie nazywana VPS lub Serwer VPS.

Usługa – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę polegająca na udostępnieniu Klientowi Środowiska Chmurowego umożliwiającego korzystanie z Oprogramowania RAKS SQL:

- a) przy wykorzystaniu Licencji Klienta (model wieczysty), albo
- b) wraz z Licencją Subskrypcyjną zapewnianą przez Usługodawcę.

Usługodawca - RAKS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000099583, adres: ul. Kamionkowska 51, 03-812 Warszawa, NIP: 113-00-93-176, REGON: 01063582, kapitał zakładowy w wysokości 300 000,00 zł wpłacony w całości.

Użytkownik - osoba wskazana przez Klienta w Ofercie będąca użytkownikiem końcowym Usługi, pozostająca w stosunku umownym z Klientem lub upoważniona przez Klienta do działania w jego imieniu lub którą Klient się posługuje, posiadająca i posługująca się indywidualnym loginem oraz hasłem do Usługi.

Wymagania Techniczne dla Usług – opis wymagań technicznych niezbędnych dla świadczenia i korzystania z Usług, w tym parametrów technicznych, warunków technicznych i sprzętowych.

§ 2. Przedmiot Regulaminu

Zakres świadczonych usług.

1. Usługodawca świadczy na rzecz Klientów usługi drogą elektroniczną polegające na udostępnianiu infrastruktury informatycznej w modelu chmurowym, obejmującej w szczególności zasoby wirtualnych serwerów VPS (Virtual Private Server), przeznaczone do instalacji, uruchamiania oraz eksploatacji oprogramowania komputerowego wykorzystywanego przez Klientów w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Usługi świadczone przez Usługodawcę obejmują w szczególności:
 - a) usługę polegającą na udostępnieniu przestrzeni dyskowej oraz zasobów serwera VPS w celu instalacji i użytkowania przez Klienta oprogramowania komputerowego, w tym programu RAKS SQL, na podstawie licencji posiadanej przez Klienta (model wieczysty);
 - b) usługę polegającą na udostępnieniu przestrzeni dyskowej oraz zasobów serwera VPS wraz z zapewnieniem przez Usługodawcę dostępu do programu RAKS SQL na zasadach abonamentowych, przez okres odpowiadający wykupionemu przez Klienta pakietowi usług (dalej zwana jako licencja subskrypcyjna).
3. W ramach Usług Usługodawca zapewnia Klientowi dostęp do udostępnionego środowiska VPS za pośrednictwem sieci Internet, zgodnie z parametrami technicznymi określonymi w ofercie.
4. Usługodawca nie świadczy usług polegających na przeniesieniu na Klienta autorskich praw majątkowych do oprogramowania ani nie udziela licencji wykraczających poza zakres niezbędny do korzystania z Usług a określonych w Ofercie.
5. Usługi są przeznaczone wyłącznie dla przedsiębiorców i podmiotów prowadzących działalność zawodową lub gospodarczą. Regulamin nie ma zastosowania do konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
6. Korzystanie z Usług wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu. Akceptacja Regulaminu oznacza potwierdzenie przez Klienta, że zapoznał się z jego treścią, rozumie jego postanowienia oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania.

Odpowiedzialność Usługodawcy.

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usług ujętych w Ofercie z należytą starannością na zasadach ogólnych zawartych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego z zastrzeżeniem postanowień zawartych poniżej.

2. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Usługobiorcy tylko i wyłącznie w związku ze świadczonymi Usługami na podstawie niniejszego Regulaminu, powstałą w wyniku wyłącznej winy Usługodawcy.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy za utracone korzyści Klienta jest wyłączona. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek korzyści, które Klient mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Ograniczenie odpowiedzialności nie dotyczy szkód wyrządzonych Klientowi z winy umyślnej Usługodawcy.
4. Z zastrzeżeniem ustępu 5 poniżej, wszelka odpowiedzialność Usługodawcy wobec Klienta w związku ze świadczeniem Usług na podstawie niniejszego Regulaminu ograniczona jest do kwoty wynoszącej 100% wartości miesięcznego abonamentu za szkodę wyrządzoną Klientowi w związku z realizacją Usługi.
5. Z tytułu braku Usługi trwającego nieprzerwanie 24 godziny z przyczyn, za które wyłączną odpowiedzialność ponosi Usługodawca, Usługobiorcy należna jest bonifikata od Opłaty Abonamentowej. Łącznie bonifikaty udzielone w danym Okresie Rozliczeniowym w związku brakiem Usługi nie mogą przekroczyć 25% wartości Opłaty Abonamentowej za ten Okres Rozliczeniowy.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za dane zamieszczone na serwerze VPS przez Użytkowników objętych Ofertą ani za szkody, jakie dane te mogą wywołać.
7. Niezależnie od postanowień zawartych powyżej, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które wystąpiły po stronie Klienta, a były spowodowane w szczególności:
 - a) problemami telekomunikacyjnymi;
 - b) niedziałaniem albo wadliwym działaniem oprogramowania firm trzecich, w tym działaniem wirusów komputerowych;
 - c) niewłaściwą konfiguracją Usługi Dostępu po stronie Klienta;
 - d) wadami sprzętu komputerowego Klienta;
 - e) brakiem lub przerwami w dostępie do Internetu po stronie Klienta;
 - f) nieprawidłową obsługą oprogramowania (zainstalowanego zgodnie z Ofertą) przez Użytkowników;
 - g) błędami lub brakami w danych wprowadzonych do oprogramowania przez Klienta;
 - h) ingerencją w oprogramowanie lub bazy danych przez osoby nieuprawnione, w szczególności powstałą w związku z udostępnieniem przez Klienta osobom nieuprawnionym danych kont Usługi lub danych uwierzytelniających lub też brakiem u Klienta odpowiednich zabezpieczeń przed przejęciem ww. danych;
 - i) innymi okolicznościami, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
8. Regulamin wyłącza stosowanie przepisów prawa dotyczących rękojmi.

Siła wyższa.

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, jeżeli jest ono spowodowane wystąpieniem okoliczności stanowiących siłę wyższą.
2. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz niemożliwe do zapobieżenia pomimo dochowania należytej staranności, w szczególności:
 - a) klęski żywiołowe,
 - b) pożary,

- c) powódzie,
 - d) działania wojenne,
 - e) akty terrorystyczne,
 - f) zamieszki lub niepokoje społeczne,
 - g) decyzje organów administracji publicznej uniemożliwiające świadczenie Usług,
 - h) długotrwałe przerwy w dostawie energii elektrycznej,
 - i) awarie sieci telekomunikacyjnych niezależnych od Usługodawcy,
 - j) masowe cyberataki, w tym ataki typu DDoS lub ransomware, których skutkom nie można było zapobiec przy zastosowaniu powszechnie stosowanych środków bezpieczeństwa.
3. W przypadku wystąpienia siły wyższej Usługodawca zobowiązuje się do podjęcia działań zmierzających do ograniczenia skutków takiego zdarzenia oraz do niezwłocznego przywrócenia świadczenia Usług, gdy stanie się to możliwe.
4. W okresie działania siły wyższej terminy wykonania obowiązków wynikających z Regulaminu ulegają odpowiedniemu przedłużeniu o czas trwania przeszkody.

Odpowiedzialność Klienta.

1. Klient ponosi względem Usługodawcy odpowiedzialność za terminową zapłatę wynagrodzenia z tytułu świadczonych Usług przez Usługodawcę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Klient ponosi wobec Usługodawcy pełną odpowiedzialność za szkodę spowodowaną przez wady fizyczne lub wady prawne oprogramowania komputerowego, które na zlecenie Klienta zostało zainstalowane na serwerze VPS zgodnie z Ofertą.
3. Klient ponosi wobec Usługodawcy pełną odpowiedzialność za szkodę powstałą w związku z przekazaniem loginów i haseł dostępu osobom innym niż uprawnieni do nich Użytkownicy. Klient odpowiada wobec Usługodawcy za każde udostępnienie przez Użytkowników osobom nieuprawnionym loginów i haseł dostępu do serwera VPS objętego Ofertą.
4. Usługodawca uprawniony jest do wykonania czynności instalacji i deinstalacji oprogramowania komputerowego objętego Ofertą, a realizacja tych czynności nie będzie stanowić naruszenia jakichkolwiek praw osób trzecich do oprogramowania.
5. Usługodawca uprawniony jest wykonać czynności serwisowe w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania oprogramowania komputerowego zainstalowanego na serwerze VPS w zakresie, w jakim do podjęcia tych czynności uprawniony jest Klient, a Usługodawca otrzymał zlecenie ich wykonania na podstawie zgłoszenia od Klienta.
6. Uruchomienie i działanie oprogramowania na serwerze VPS nie zakłóci ani też nie wywoła żadnych szkód ani innych niepożądanych skutków w zakresie funkcjonowania infrastruktury serwerowej Usługodawcy, w ramach której działa serwer VPS objęty daną Ofertą.
7. Wszelkie dane zamieszczone na serwerze VPS przez Użytkowników objętych Ofertą, do których otrzymali oni dostęp, zostały pozyskane i zamieszczone zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, bez naruszenia praw osób trzecich.

Odpowiedzialność za dane i treści zamieszczone na serwerze VPS.

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z udostępnionego serwera VPS w sposób:
 - a) zgodny z postanowieniami Regulaminu,
 - b) zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego,

- c) nienaruszający praw osób trzecich,
 - d) w jaki nabył do tego uprawnienia (niewykraczające poza zakres Oferty),
 - e) niewprowadzający zagrożeń w postaci spamu lub złośliwego oprogramowania (malware).
2. Klient zapewnia, że jego Użytkownicy również będą korzystać z udostępnionego serwera VPS we wskazany w pkt. a – e sposób.
 3. Klient zapewnia, że nie będzie wprowadzał i zapisywał w udostępnionej mu przestrzeni serwera VPS danych i jakichkolwiek innych treści, które:
 - a) są nielegalne, niezgodne z prawem, szkodliwe, zniesławiające lub szkalujące inne osoby, pornograficzne, naruszające prawa osób prywatnych lub podmiotów publicznych,
 - b) mogłyby stwarzać ryzyko wyrządzenia szkody na osobie lub majątku Usługodawcy lub osób trzecich,
 - c) mogłyby stanowić lub być częścią działań kwalifikowanych jako czyny zabronione przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
 4. Klient zapewnia, że jego Użytkownicy również będą działać zgodnie z zasadami określonymi w pkt a – c powyżej.
 5. Wszelkie usługi świadczone przez Usługodawcę na zlecenie Klienta będą realizowane przy pomocy oprogramowania wykorzystywanego przez Usługodawcę do połączeń zdalnych za zgodą i przy udziale Klienta.
 6. Usługodawca zobowiązuje się do podejmowania w okresie obowiązywania Usługi, działań niezbędnych w celu zapewnienia poufności, integralności i bezpieczeństwa dostępu do serwera VPS objętego daną Ofertą. W tym celu Usługodawca zachowuje konto administratora serwera VPS, które pozwala na monitorowanie wszelkich awarii, konfigurację zainstalowanego oprogramowania na serwerze VPS.
 7. Usługodawca poweźmie odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające przed dostępem do serwera VPS przez osoby nieuprawnione, tj. osoby, które nie uzyskały loginów i haseł dostępowych w sposób zgodny z danymi ujętymi w formularzu specyfikacji uzupełnianego przez przedstawiciela Usługodawcy wspólnie z Klientem na etapie sprzedaży, lub w zgłoszeniu od Klienta w celu zwiększenia ilości dostępów do usługi, a także zabezpieczające przed zniszczeniem, utratą i nieuprawnioną zmianą danych i innych treści, które zostały wprowadzone i zapisane na serwerze VPS udostępnionym Klientowi zgodnie z daną Ofertą.
 8. Usługodawca zobowiązuje się nie ujawnić i nie udostępnić żadnej osobie trzeciej danych i innych treści, które zostały wprowadzone i zapisane na serwerze VPS udostępnionym Klientowi zgodnie z daną Ofertą, za wyjątkiem przypadku opisanego w ust. 9 poniżej.
 9. W przypadku, gdy Usługodawca zostanie wezwany zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego przez sąd lub innych uprawniony organ władzy publicznej do ujawnienia i udostępnienia określonych danych lub innych treści wprowadzonych i zapisanych na serwerze VPS udostępnionym Klientowi zgodnie z daną Ofertą, wówczas:
 - a) niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Klienta w celu podjęcia wraz z Klientem decyzji odnośnie dalszych wymaganych przepisami prawa działań, chyba że kontakt z Klientem zostanie zgodnie z przepisami prawa zakazany;

- b) przekaze do organu wzywajacego informacje, ze dziala jako dostawca przestrzeni serwerow VPS na rzecz Klienta i to Klient uprawniony jest ujawnic i udostepnic wymagane dane lub treści.
10. Klient jest odpowiedzialny za:
- a) potwierdzenie we własnym zakresie, że usługi dostępu do serwerów VPS posiadanych przez Usługodawcę oraz poziom ich bezpieczeństwa są dla Klienta wystarczające w odniesieniu do planowanego zakresu i sposobu korzystania z tych serwerów oraz danych i treści, które będą na nich zamieszczane,
 - b) powzięcie i utrzymywanie działań niezbędnych w celu zapewnienia poufności, integralności i bezpieczeństwa danych i innych treści zamieszczanych na udostępnionych Klientowi serwerach VPS (np. nieprzekazywanie loginu i haseł osobom nieuprawnionym),
 - c) wszelkie działania, które podejmowane są z wykorzystaniem przekazanego przez Usługodawcę loginu i hasła dostępowego do danego serwera VPS,
 - d) dane i inne treści zamieszczane na udostępnionych Klientowi serwerach VPS,
 - e) wszelkie działania lub zaniechania względem udostępnionego serwera VPS podjęte przez Klienta i jego Użytkowników wskazanych w formularzu specyfikacji uzupełnianego przez przedstawiciela Usługodawcy wspólnie z Klientem na etapie sprzedaży, lub w zgłoszeniu od Klienta w celu zwiększenia ilości dostępów do usługi zdalnego dostępu do programu RAKS SQL.

Obowiązki Usługodawcy.

Do obowiązków Usługodawcy należy:

1. Stałe i nieprzerwane świadczenia Usługi. Jednakże Usługodawca zastrzega sobie prawo dokonywania czasowych przerw w działaniu Usługi w celach konserwacyjnych, naprawczych, a w szczególności w celach aktualizacji i rozbudowy Usługi – o ile takie zadania tego wymagają. O planowanych przerwach w działaniu Usługi Klient zostanie poinformowany z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 7 dni roboczych, o dacie i przedziale czasowym planowanej przerwy oraz konieczności wylogowania się wszystkich Użytkowników z Usługi.
2. W przypadku przerw wynikających z sytuacji awaryjnych lub nieprzewidzianych, Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby poinformować Klienta o zaistniałej sytuacji w możliwie najkrótszym czasie.
3. Usługodawca zobowiązany jest udostępnić możliwość bezpłatnej aktualizacji programu RAKS SQL. Uaktualnienie baz danych programu RAKS SQL realizowane jest we własnym zakresie przez Klienta. W przypadku potrzeby wykonania usługi na życzenie Klienta, uaktualnienia baz danych na serwerze VPS Klienta bądź aktualizacji innego Oprogramowania Komputerowego, Usługodawca wykona tę usługę na zasadach ogólnych dotyczących sprzedaży usług serwisowych.
4. Moduły dodatkowe w ramach Modelu wieczystego będą aktualizowane na życzenie Klienta. Usługodawca wykona tę usługę po uprzednim zgłoszeniu przez Klienta i ustaleniu terminu realizacji.
5. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta usługi wsparcia technicznego dla Usług objętych Ofertą. Wsparcie techniczne w Dniach Roboczych polega na udzielaniu

przez Usługodawcę za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego na stronie <https://raks.pl/pomoc/formularz/> lub telefonicznie pod numerem 885 885 000, porad i wyjaśnień z zakresu funkcjonowania Usług.

6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe po stronie Klienta na skutek wystąpienia przerwy w działaniu Usługi Dostępu, wynikające z przyczyn wskazanych w ust. 2 powyżej. Czynności konserwacji i modernizacji Usług nie są Awarią.
7. W ramach Usług Usługodawca zapewnia wykonywanie kopii bezpieczeństwa (backup'ów) danych zgromadzonych w bazie danych oprogramowania komputerowego zainstalowanego zgodnie z Ofertą. Kopie danych wykonywane będą w cyklu jednodniowym (tj. na koniec każdego dnia roboczego) i obejmować będą pełną bazę systemu RAKS SQL. Wyżej wymienione kopie danych wykonywane będą w dni robocze w godzinach pomiędzy 0:00 a 6:00. Usługodawca zapewnia, w okresie świadczenia Usługi, przechowanie na bieżąco kopii danych z 10 ostatnich dni.
8. Usługodawca oświadcza, że wszelkie dane przechowywane na serwerze VPS, wprowadzone przez Klienta w ramach korzystania z Usługi, będą chronione przez zabezpieczenie przed ingerencją z zewnątrz, jak również nieuprawnionym dostępem wewnętrznym przez nieuprawnionych pracowników Usługodawcy. Wszelkie wymienione dane przechowywane będą na serwerach wyposażonych w profesjonalne systemy podtrzymywania napięcia oraz w celu dodatkowego zabezpieczenia przed utratą danych - tworzone będą i przechowywane przez Usługodawcę kopie bezpieczeństwa (backup'y) danych zgromadzonych na tych serwerach – na zasadach określonych w ust. 7 powyżej.
9. Usługodawca oświadcza, że nie będzie wykorzystywał danych wprowadzonych przez Klienta do oprogramowania komputerowego zainstalowanego zgodnie z Ofertą dla własnych potrzeb, z zastrzeżeniem przetwarzania danych osobowych zgodnie z Regulaminem. Udostępnienie danych zgromadzonych w programie innemu niż Klient podmiotowi może nastąpić jedynie w przypadkach i na zasadach opisanych w Regulaminie.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania Usług w przypadkach stwierdzenia naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu lub przepisów prawa polskiego, a także w przypadku stwierdzenia działania Klienta na szkodę Usługodawcy; w takim przypadku uiszczone już przez Klienta opłaty za Usługi nie podlegają zwrotowi.
11. Usługodawca oświadcza, że dostęp do danych wprowadzonych przez Klienta może nastąpić w przypadku wezwania przez odpowiednie organy (np. Administrację Skarbową, sąd, prokuraturę), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa

Obowiązki Klienta.

1. W każdej Ofercie zostanie określona liczba Użytkowników Usługi. Każdy z Użytkowników otrzyma własny login oraz hasło. Klient zobowiązany jest poinformować Usługodawcę o każdej zmianie w zakresie uprawnień do korzystania z Usługi nadanych Użytkownikom, niezwłocznie po dokonaniu tej zmiany przez Klienta.
2. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za swoje działania i zaniechania oraz działania i zaniechania jego Użytkowników, osób, którymi Klient się posługuje, a także osób działających w jego imieniu. Klient ponosi względem Usługodawcy pełną odpowiedzialność

za treści i dane zamieszczane na serwerze VPS zamieszczane przez samego Klienta, jak i osoby, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

3. Klientowi bezwzględnie zakazuje się:
 - a) udostępniania oprogramowania zainstalowanego i udostępnionego zgodnie z Ofertą osobom trzecim w jakimkolwiek celu i pod jakimkolwiek tytułem (odpłatnym bądź darmowym);
 - b) instalowania na udostępnionym serwerze VPS jakichkolwiek innych programów, narzędzi, itp., z wyjątkiem wyraźnie wskazanych w Ofercie.
4. Klient zobowiązany jest odpowiednio zabezpieczyć dane konta Usługi oraz dane uwierzytelniające i nie może ich udostępniać osobom trzecim. Wszelkie szkody wynikające z niedopełnienia powyższego obowiązku obciążają Klienta.
5. Klient ma obowiązek zmienić hasło dostępu do Usługi Dostępu raz na 30 dni, w momencie, kiedy otrzymuje informację od systemu operacyjnego o wykonaniu takiego działania.
6. Klient jest zobowiązany zapewnić poszanowanie praw autorskich oraz praw własności intelektualnej Usługodawcy i producentów oprogramowania niezbędnego dla korzystania z Usługi przez Klienta, Użytkowników, osoby, którymi Klient się posługuje, a także osoby działające w ich imieniu i ponosi pełną odpowiedzialność za spowodowane przez nich szkody.
7. Klient zobowiązany jest do zapoznawania się na bieżąco z treścią komunikatów publikowanych przez Usługodawcę na pulpicie w usłudze zdalnego dostępu lub w korespondencji mailowej kierowanej na adres Klienta i stosowania się do zaleceń Usługodawcy podawanych w tym komunikatach. W szczególności Klient zobowiązany jest do zapewnienia, że w terminach wyznaczonych przez Usługodawcę na prace konserwacyjne lub mające na celu aktualizacje oprogramowania komputerowego objętego Ofertą, Klient i jego Użytkownicy nie będą korzystać z Usługi.
8. Każdorazowa utrata hasła dostępu do usługi wymaga dokonania zgłoszenia przez formularz. Zgłoszenia dokonuje osoba umocowana prawnie.

Korzystanie z podwykonawców.

1. Usługodawca jest uprawniony do korzystania z usług podwykonawców oraz wyspecjalizowanych dostawców infrastruktury informatycznej w zakresie niezbędnym do prawidłowego świadczenia Usług.
2. W szczególności Usługodawca może korzystać z usług operatorów centrów danych, dostawców usług hostingowych, dostawców infrastruktury chmurowej, operatorów telekomunikacyjnych oraz innych podmiotów świadczących usługi wspierające funkcjonowanie Usług.
3. Korzystanie z podwykonawców nie zwalnia Usługodawcy z odpowiedzialności wobec Klienta za należyte wykonanie Usług, z zastrzeżeniem ograniczeń odpowiedzialności wynikających z niniejszego Regulaminu.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany operatora infrastruktury lub podwykonawcy wykorzystywanego do świadczenia Usług, pod warunkiem, że zmiana ta nie spowoduje obniżenia poziomu bezpieczeństwa świadczonych Usług ani ograniczenia funkcjonalności wynikających z zawartej Umowy.

5. W przypadku przetwarzania danych osobowych przez podwykonawców zastosowanie mają postanowienia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartej pomiędzy Stronami.

Poufność.

1. Strony zobowiązują się do:
 - a) niewykorzystywania w sposób bezpośredni ani pośredni Informacji Poufnych do innych celów niż należyte wykonanie Przedmiotu Umowy;
 - b) nieujawniania Informacji Poufnych do wiadomości publicznej;
 - c) nieudostępniania Informacji Poufnych osobom trzecim.
2. Za Informacje Poufne Strony rozumieją wszelkie informacje, które Usługobiorca powziął w związku z realizacją Przedmiotu Umowy, a obejmujące informacje stanowiące tajemnice przedsiębiorstwa Stron, podmiotów z nimi powiązanych i kontrahentów oraz wszelkie inne informacje dotyczące Stron nieujawnione do wiadomości publicznej, w szczególności: dane księgowe, finansowe, organizacyjne, handlowe, pracownicze, plany i metody działania, dane dotyczące organizacji i całokształtu doświadczeń, wiedzy, umiejętności i wiadomości przydatnych do prowadzenia przedsiębiorstwa oraz inne dane mające wartość gospodarczą lub mogące wpłynąć na pozycję rynkową lub sytuację finansową Stron, podmiotów powiązanych i kontrahentów.
3. Informacje Poufne mogą zostać ujawnione przez jedną ze Stron wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony lub na żądanie uprawnionego organu w formie i treści przewidzianej w obowiązujących przepisach.
4. W trakcie trwania niniejszej Umowy, a także po jej rozwiązaniu Strony zobowiązują się zachować w bezwzględnej tajemnicy i nie przekazywać, nie ujawniać ani nie wykorzystywać bez pisemnej zgody Stron informacji programowych, technicznych, technologicznych, organizacyjnych, księgowych, finansowych, personalnych, handlowych, statystycznych, pracowniczych dotyczących Stron lub podmiotów z nimi współpracujących, w tym powierzonych Stronom przez klientów, które Strony uzyskały przy wykonywaniu niniejszej Umowy, chyba że stan tajemnicy wobec tych informacji ustał i są one znane publicznie lub ich ujawnienia zażąda uprawniony organ w przewidzianej prawem formie i treści, jednakże tylko w niezbędnym zakresie. Przekazanie, odkrycie, użytek, sprzedaż, oferowanie i publikacja informacji są możliwe jedynie po uprzedniej pisemnej zgodzie wyrażonej przez Strony specjalnie w tym celu. Z obowiązków zachowania tajemnicy wyłącza się informacje, których podanie do publicznej wiadomości zostało przez Strony uznane za celowe i zgodne z ich interesem.
5. Informacje, o których mowa w ustępie poprzedzającym, nie mogą być wykorzystywane przez Strony do innych celów niż wykonywanie obowiązków wynikających z Umowy.
6. Każda ze Stron zachowa w poufności informacje i dokumenty dostarczone przez drugą Stronę i istotne z punktu widzenia metod, procesów i konkurencyjności tej Strony (m.in. dotyczących spraw handlowych, finansowych, organizacyjnych, know-how, własności intelektualnej), danych dotyczących pracowników Usługobiorcy oraz przedmiotu Umowy. Żadna ze Stron nie będzie bez pisemnej zgody drugiej Strony ujawniać informacji poufnych jakiegokolwiek innej osobie i każda Strona podejmie odpowiednie środki w celu zapewnienia dotrzymania takiej poufności. Dane poufne stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w

rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Żadna ze Stron nie może bez pisemnej zgody drugiej Strony przekazywać lub w inny sposób ujawniać osobom trzecim warunków Umowy, jakichkolwiek dokumentów lub informacji poufnych związanych z Umową lub informacji określonych przez Strony za poufne w drodze pisemnej bądź opatrzonych przez którąkolwiek ze Stron klauzulą „zastrzeżone” bądź „poufne” za wyjątkiem sytuacji, w których jest to dozwolone przez przepisy prawa.

7. Usługobiorca zastrzega sobie prawo zamieszczania informacji o zawarciu niniejszej Umowy w materiałach reklamowych i marketingowych.

Ochrona danych osobowych.

1. Klient powierza przetwarzanie danych osobowych w zakresie koniecznym do celu realizacji Oferty na warunkach określonych w umowie powierzenia przetwarzania danych.

Prawa własności intelektualnej.

1. Klient posiada licencję uprawniającą do korzystania z oprogramowania komputerowego zainstalowanego na serwerze VPS. Poza czynnościami związanymi z instalacją lub deinstalacją lub zleconą usługą serwisu Usługodawca nie jest uprawniony do korzystania z oprogramowania komputerowego zainstalowanego na serwerach VPS w związku z realizacją usługi.
2. W przypadku, gdy w celu realizacji usług serwisu serwera VPS niezbędne będzie uzyskanie dostępu do oprogramowania, Usługodawca wystąpi do Klienta o udzielenie takiego dostępu.

Wymagania techniczne.

1. W celu korzystania z Usługi Dostępu przez Klienta wskazanego w Ofercie na usługę RAKS w chmurze, konieczne jest spełnienie przez Klienta łącznie następujących warunków technicznych:
 - a) posiadanie urządzenia komputerowego z zainstalowanym systemem operacyjnym co najmniej Microsoft Windows 10;
 - b) posiadanie przez Klienta łącza internetowego gwarantującego nieprzerwany dostęp do Usługi podczas korzystania z niej;
 - c) każdorazowego połączenia się z serwerem, wpisania w przeglądarce internetowej dedykowanego adresu <https://> oraz podania loginu i hasła przed każdorazowym zalogowaniem się do oprogramowania wskazanego w Ofercie na usługę RAKS w chmurze;
 - d) drukarka musi być wspierana przez producenta do pracy z systemem Windows zainstalowanym na serwerze;
 - e) drukarka nie może być tzw. drukarką host based;
 - f) system operacyjny MacOS nie jest oficjalnie wspierany i może nie być w pełni kompatybilny z usługą zdalnego dostępu do systemów RAKS.
2. Ze względów bezpieczeństwa Klient ani Użytkownik nie mogą uruchamiać żadnych skryptów oraz instalować żadnego zewnętrznego oprogramowania (tj. oprogramowania innego niż

zainstalowane i udostępnione przez Usługodawcę zgodnie z Ofertą na usługę RAKS w chmurze).

3. Pomimo spełnienia powyższych wymogów Usługodawca zastrzega, że może się zdarzyć, iż niektóre urządzenia nie będą współpracować z serwerem VPS objętym Ofertą na usługę RAKS w chmurze, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.

Rozdział II. Rodzaje Usług

§3 Model I – Korzystanie z Chmury z Licencją Wieczystą (Model wieczysty)

Zakres usługi.

1. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta:
 - a) usługi udostępnienia przestrzeni dyskowej na serwerach wirtualnych VPS, w celu zainstalowania określonego oprogramowania komputerowego na zlecenie Klienta,
 - b) usługi przechowywania i archiwizacji danych wprowadzanych na serwerze VPS przez Klienta korzystającego z serwera VPS,
 - c) usługi wsparcia technicznego w zakresie korzystania z udostępnionej przestrzeni dyskowej serwerów VPS,
 - d) usługi serwisu udostępnionych Klientowi serwerów VPS na warunkach określonych w Regulaminie,
 - e) usługi instalacji na udostępnionym serwerze VPS oprogramowania komputerowego, którego producentem jest Usługodawca lub też inny podmiot,
 - f) usługi zapisania w udostępnionej przestrzeni dyskowej serwera VPS baz danych, zainstalowanych tam aplikacji,
 - g) usługi instalacji nowych wersji oprogramowania komputerowego (aktualizacji),
 - h) usługi deinstalacji oprogramowania komputerowego,
 - i) usługi instalacji oprogramowania antywirusowego,
 - j) usługi instalacji certyfikatu kwalifikowanego podpisu elektronicznego wskazanego przez Klienta.
2. Usługi wymienione w ust. 1 powyżej określane są jako „Usługa”.
3. Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Usługodawcy wynagrodzenia za świadczone Usługi na podstawie otrzymanej Oferty.
4. Klient ma możliwość zmiany przydzielonej przestrzeni dyskowej serwera VPS, zakresu funkcjonalnego dla licencji subskrypcyjnej na większą lub mniejszą, zgodnie z aktualnie dostępnymi wariantami usługi. Zmiany wiążą się z odpowiednim zwiększeniem lub zmniejszeniem miesięcznej opłaty abonamentowej, zgodnie z przesłaną Ofertą. Wszelkie zmiany realizowane będą w ciągu 30 dni roboczych od daty wpłaty za dokonywaną zmianę. Operator chmury nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną utratę danych wynikającą z redukcji przestrzeni dyskowej, dlatego Klient zobowiązany jest do wykonania kopii zapasowej przed dokonaniem zmiany.
5. Klient ma możliwość zmiany liczby dostępów do usługi zdalnego dostępu na większą lub mniejszą (minimum 2 dostępy), zgodnie z aktualnie dostępnymi wariantami usługi. Zmiana

liczby dostępów wiąże się z odpowiednim zwiększeniem lub zmniejszeniem miesięcznej opłaty abonamentowej, zgodnie z przesłaną Ofertą. Wszelkie zmiany dotyczące liczby dostępów realizowane będą w ciągu 30 dni roboczych od daty akceptacji Oferty przez Klienta za dokonywaną zmianę.

6. Usługodawca oświadcza, że dostęp do danych wprowadzonych przez Klienta będzie odbywał się wyłącznie za wiedzą i zgodą Klienta oraz w wyznaczonych celach, w szczególności takich jak:
 - a) instalacja podpisu kwalifikowanego,
 - b) aktualizacja RAKS SQL,
 - c) aktualizacja modułu dodatkowego na życzenie Klienta,
 - d) aktualizacja oprogramowania podpisu kwalifikowanego,
 - e) usługa resetowania hasła dostępu do usługi,
 - f) przywracanie kopii bezpieczeństwa,
 - g) usługi serwisowe.
 - h)
7. Usługodawca będzie informował Klienta, o udostępnieniu możliwości uaktualnienia programu RAKS SQL zainstalowanego na serwerze VPS poprzez komunikaty wyświetlane bezpośrednio w oknie programu

Usługi dodatkowe.

1. Na podstawie zgłoszenia, Klient może zlecić Usługodawcy realizację wybranej Usługi Dodatkowej.
2. Za wykonanie Usług Dodatkowych Usługodawca pobierał będzie wynagrodzenie wynikające z przesłanej Oferty.
3. W ramach Usług Dodatkowych Usługodawca zapewnia gotowość do realizacji usług w ramach udostępnionych serwerów VPS i w tym celu udostępnia następujące kanały komunikacji:
 - a) formularz kontaktowy <https://raks.pl/pomoc/formularz/>
 - b) telefonicznie pod numerem 885 885 000.

§4 Model II – Korzystanie z Chmury wraz z Licencją Abonamentową (Model subskrypcyjny)

Zakres usługi.

1. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta:
 - a) usługi udostępnienia przestrzeni dyskowej na serwerach wirtualnych VPS, w celu zainstalowania określonego oprogramowania komputerowego na zlecenie Klienta,
 - b) usługi przechowywania i archiwizacji danych wprowadzanych na serwerze VPS przez Klienta korzystającego z serwera VPS,
 - c) usługi wsparcia technicznego w zakresie korzystania z udostępnionej przestrzeni dyskowej serwerów VPS,

- d) usługi dostępu do programu RAKS SQL w wybranym pakiecie funkcjonalności szczegółowo określonym w Ofercie, przez czas obowiązywania abonamentu.

Warunki licencji.

1. Usługodawca udziela Klientowi niewyłącznej, niezbywalnej i ograniczonej czasowo licencji na korzystanie z Oprogramowania.
2. Licencja obowiązuje wyłącznie przez okres opłaconego Abonamentu.
3. Licencja nie powoduje przeniesienia autorskich praw majątkowych do Oprogramowania.
4. Licencjobiorca może korzystać z Oprogramowania wyłącznie na własne potrzeby związane z prowadzoną działalnością.
5. Liczba użytkowników lub stanowisk jest określona w wybranym planie abonamentowym.
6. Zabrania się:
 - a) kopiowania Oprogramowania poza przypadkami przewidzianymi prawem,
 - b) udostępniania Oprogramowania osobom trzecim,
 - c) odsprzedaży, wynajmu lub użyczenia licencji,
 - d) dekompilowania, modyfikowania lub podejmowania prób odtworzenia kodu źródłowego, z wyjątkiem przypadków dopuszczonych przez obowiązujące przepisy prawa.
7. W okresie obowiązywania Abonamentu Licencjobiorca otrzymuje dostęp do aktualizacji Oprogramowania.
8. Licencjodawca może wprowadzać poprawki błędów, aktualizacje bezpieczeństwa oraz nowe funkcjonalności.
9. Zakres wsparcia technicznego określa oferta handlowa lub odrębna umowa.
10. Dane wprowadzane do Oprogramowania pozostają własnością Licencjobiorcy.
11. Licencjodawca przetwarza dane wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia usług.
12. Po zakończeniu abonamentu Licencjobiorca może pobrać swoje dane w terminie **14 dni**.
13. Po upływie wskazanego terminu dane mogą zostać usunięte zgodnie z obowiązującymi procedurami.
14. Licencjodawca zobowiązuje się do dochowania należytej staranności przy świadczeniu usług.
15. Licencjodawca nie odpowiada za:
 - a) utracone korzyści Licencjobiorcy,
 - b) szkody wynikające z nieprawidłowego korzystania z Oprogramowania,
 - c) przerwy spowodowane działaniem siły wyższej lub awariami niezależnymi od Licencjodawcy.

Rozdział III. Okres obowiązywania, blokady i zakończenie świadczenia usług

§5 Rozpoczęcie świadczenia usług

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług objętych Ofertą, następuje w terminie indywidualnie ustalonym z Klientem.
2. Usługi uruchamiane są na czas nieokreślony.

3. Każda ze stron uprawniona jest do wypowiedzenia danej Usługi z zachowaniem okresu wypowiedzenia przy zastrzeżeniu, że nie może on być krótszy niż 3 miesiące ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
4. Klient nie może złożyć wypowiedzenia świadczenia Usług w ciągu pierwszych 6 miesięcy obowiązywania Oferty.
5. Usługodawcy przysługuje prawo zakończenia świadczenia Usługi ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
 - a) Klient nie powiadomił Usługodawcy o zmianie danych rejestrowych własnych w terminie 30 dni od dokonania zmiany;
 - b) Klient nie uiszcza terminowo należnego Usługodawcy wynagrodzenia za Usługę Dostępu;
 - c) Klient dopuścił się rażącego naruszenia postanowień Regulaminu.
6. Wypowiedzenie świadczenia Usługi Dostępu w trybie natychmiastowym powinno zostać sporządzone na piśmie z podaniem przyczyn wypowiedzenia i doręczone na adres mailowy Klienta wskazany w formularzu specyfikacji.
7. Po upływie 30 dni od dnia, w którym Usługa wygaśa, Usługodawca zobowiązuje się dokonać deinstalacji oprogramowania komputerowego objętego Ofertą i trwale usunąć wszelkie dane i inne treści wprowadzone i zapisane na serwerze VPS objętym Ofertą, jak również wszelkie wykonane kopie tych danych i innych treści.
8. Usługodawca dostarczy Klientowi pocztą elektroniczną, na adres wskazany w Ofercie, informację o nadanym loginie oraz linku do samodzielnego wygenerowania hasła dostępu. Klient ma obowiązek zmiany hasła przy pierwszym logowaniu. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z niezastosowania się Klienta do tego obowiązku.

§6 Blokada usług

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo ustawienia Blokad Usługi w przypadkach stwierdzenia naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu lub przepisów prawa polskiego, a także w przypadku stwierdzenia działania Klienta na szkodę Usługodawcy; w takim przypadku opłaty za Usługi uiszczone już przez Klienta nie podlegają zwrotowi.
2. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłaty Abonamentowej należnego za Usługi objęte daną Ofertą, przekraczającą termin płatności podany na fakturze pro forma, Usługodawca jest uprawniony do wstrzymania świadczenia tej Usługi i ustawienia Blokad Klienta wskazanego w Ofercie.

§7 Zakończenie świadczenia usług

1. W przypadku zakończenia świadczenia Usługi niezależnie od przyczyny (np. rozwiązanie za porozumieniem, wypowiedzenie) Strony ustalają następujący tryb działania:
2. Usługodawca w dniu następującym po ostatnim dniu okresu obowiązywania Usługi wyłączy dostęp udzielony Klientowi do serwera VPS na podstawie Oferty, co oznacza, że Klient i jego Użytkownicy nie będą mieli tego dostępu.

3. W okresie do 14 dni od dnia, w którym Usługa wygaśa, Usługodawca przekaże Klientowi w formie elektronicznej (na serwerze FTP) kopie danych i innych treści wprowadzonych i zapisanych na serwerze VPS objętym Ofertą przez Użytkowników wskazanych w formularzu specyfikacji uzupełnionym przez handlowca wspólnie z klientem na etapie sprzedaży, lub w zgłoszeniu od Klienta. Dostęp do serwera FTP zawierającego kopię danych Klienta w formacie źródłowym zostanie przekazany na dane osoby wskazanej w korespondencji związanej z wypowiedzeniem. Klient ma 14 dni od momentu uzyskania dostępu (danych do logowania) na pobranie kopii swoich danych z serwera FTP.

Rozdział IV. Wynagrodzenie

1. Z tytułu realizacji zleconych na podstawie zgłoszenia Usług, Usługodawcy należne jest wynagrodzenie wynikające z przesłanej i zaakceptowanej przez Klienta Oferty, płatne z góry na podstawie faktury proforma wystawionej przez Usługodawcę.
2. Opłata za uruchomienie usługi odbywa się na podstawie faktury proforma przekazanej od Usługodawcy.
3. Opłata Abonamentowa za pierwszy miesiąc usług zostanie wyliczona proporcjonalnie (zgodnie z ust. 8 poniżej) od dnia udostępnienia programu RAKS SQL w usłudze.
4. Pierwsza faktura proforma zawierać będzie Opłatę Abonamentową na pierwszy miesiąc oraz kolejny pełny miesiąc. Termin płatności wynosić będzie 7 dni od dnia otrzymania przez Usługobiorcę faktury proforma.
5. Z tytułu świadczenia Usług za kolejne miesiące, Usługodawcy należna jest Opłata Abonamentowa wskazana w zaakceptowanej przez Klienta Ofercie. Opłata Abonamentowa płatna jest z góry, na podstawie faktury proforma wystawionej przez Usługodawcę pomiędzy 15 a 17 dniem miesiąca lub w pierwszym dniu roboczym po tym terminie Okresu Rozliczeniowego za miesiąc kolejny. Każdorazowo termin płatności wynosić będzie 7 dni od dnia otrzymania przez Usługobiorcę faktury proforma.
6. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, z zastrzeżeniem zapisów o pierwszym okresie rozliczeniowym w ust. 4 powyżej.
7. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy – wówczas Usługodawcy należy się proporcjonalna opłata wyliczona w poniższy sposób:
Stawka miesięczna dzielona przez Okres rozliczeniowy (30 dni) pomnożona przez liczbę dni dostępu w danym Okresie Rozliczeniowym.
8. Płatność wynagrodzenia należnego Usługodawcy nastąpi na rachunek bankowy wskazany w fakturze proforma.
9. Za dzień dokonania płatności wynagrodzenia będzie uważany dzień uznania środków na rachunku bankowym Usługodawcy.
10. Wynagrodzenie należne Usługodawcy podane będzie w kwocie netto, do której zostanie doliczony podatek VAT według obowiązujących przepisów prawa.
11. W wypadku, gdy zmiana liczby Użytkowników nastąpiła w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za Usługę Dostępu zostanie ustalona w pełnej wysokości abonamentu miesięcznego od kolejnego miesiąca rozliczeniowego, zgodnie ze stawką wskazaną w zmieniającej Ofercie.

12. W ramach Opłaty Abonamentowej za dany Okres Rozliczeniowy tj. bez dodatkowego wynagrodzenia, Usługodawca zobowiązany jest udostępnić możliwość bezpłatnej każdej aktualizacji oprogramowania (RAKS SQL) zainstalowanego na serwerze VPS. Usługa aktualizacji będzie przeprowadzana samodzielnie przez Klienta. Pobranie aktualizacji programu RAKS SQL jest możliwe tylko dla aktywnych licencji.
13. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłaty Abonamentowej, która przekracza wyznaczony na fakturze proforma termin płatności, Usługodawca wyłącza dostęp do Usługi. Ponowne włączenie usługi następuje niezwłocznie (nie dłużej niż 30 dni) po zaksięgowaniu środków na koncie bankowym pełnej kwoty zaległego abonamentu na rzecz Usługodawcy.
14. W przypadku nieuiszczenia przez Klienta Opłaty Abonamentowej w terminie wskazanym na fakturze proforma, dane zamieszczone przez Usługobiorcę na serwerze VPS będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż 30 dni od daty upływu terminu płatności. Po tym czasie dane mogą zostać trwale usunięte bez możliwości ich odzyskania.
15. Za ponowne uruchomienie dostępu do Usługi, które nastąpiło po okresie dłuższym niż 7 dni od daty upływu terminu płatności, Usługodawca może pobrać dodatkową opłatę..

Rozdział V. Reklamacje i zgłoszenia problemów

1. Klient ma prawo zgłaszać reklamacje co do niewykonania lub nienależytego wykonania Usług (Usługi Dostępu lub Usług Dodatkowych) z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Usługodawca.
2. Klient zobowiązany jest zgłosić Usługodawcy reklamację najpóźniej w terminie jednego tygodnia od dnia zakończenia Okresu Rozliczeniowego, którego dotyczą zastrzeżenia. Niezgłoszenie reklamacji w tym terminie oznacza akceptację i potwierdzenie przez Klienta prawidłowości wykonania Usług w tym Okresie Rozliczeniowym.
3. Wszelkie reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usług winny być zgłaszane poprzez formularz reklamacyjny dostępny pod adresem <https://raks.pl/pomoc/reklamacja/>. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień pojawienia się zgłoszenia na serwerze odbiorczym Usługodawcy.
4. Reklamacja powinna zawierać w szczególności oznaczenie Klienta składającego reklamację, dokładny opis i powód reklamacji, rodzaj oraz datę wystąpienia nieprawidłowości, jak również ewentualne żądanie Klienta.
5. Zgłoszona reklamacja podlega rozpatrzeniu w przypadku, gdy dotyczy niewykonania lub nienależytego wykonania Usług (w tym braku dostępu do Usługi, nieprawidłowego działania Usługi, itp.) – niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od pojawienia się zgłoszenia w serwerze odbiorczym Usługodawcy.
6. W przypadku uznania przez Usługodawcę reklamacji zgłoszonej przez Klienta możliwe są następujące działania według wyboru Usługodawcy:
 - a) działania naprawcze – usunięcie nieprawidłowości w działaniu Usługi Dostępu,
 - b) udzielenie bonifikaty w przypadku braku Usługi Dostępu (niebędącego zawieszeniem Usługi Dostępu przewidzianym w Regulaminie) nieprzerwanie przez 24 godziny w kwocie wynoszącej 1/30 wartości Opłaty Abonamentowej należnej za Okres

Rozliczeniowy, w którym nie było Usługi, za każde nieprzerwane 24 godziny braku Usługi; w takim przypadku Usługodawca obniży Opłatę Abonamentową należną za Usługę w kolejnym Okresie Rozliczeniowym o wyliczoną kwotę bonifikaty.

Rozdział VI. Postanowienia końcowe

§8. Adresy internetowe i komunikacja elektroniczna

1. Usługodawca udostępnia informacje dotyczące świadczonych Usług, formularzy kontaktowych, dokumentacji technicznej oraz regulaminów za pośrednictwem swojej strony internetowej.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany adresów internetowych, pod którymi udostępniane są formularze kontaktowe, dokumentacja techniczna lub inne materiały związane ze świadczeniem Usług, o ile zmiana taka nie wpływa na zakres praw i obowiązków Stron.
3. Aktualne adresy internetowe wykorzystywane do obsługi Usług publikowane są na stronie internetowej Usługodawcy.
4. Zmiana adresów internetowych, numerów telefonów lub adresów poczty elektronicznej służących obsłudze Klientów nie stanowi zmiany Regulaminu.

§9. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu. Strony zobowiązują się zastąpić nieważne postanowienie innym, które w możliwie największym stopniu odpowiada jego celowi gospodarczemu.
3. Do wszelkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu stosuje się prawo polskie.
4. Strony zobowiązują się do podejmowania działań zmierzających do polubownego rozwiązania wszelkich sporów wynikających z wykonywania Regulaminu.
5. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu będzie on rozstrzygany przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
6. Regulamin stanowi integralną część każdej Oferty dotyczącej świadczenia Usług objętych jego zakresem.