

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INFORMATYCZNYCH

§1 Postanowienia ogólne

Regulamin Ogólny Świadczenia Usług Informatycznych określa zasady ogólne świadczenia usług informatycznych przez EXEA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu, przy ulicy Włocławskiej 167 (87-100 Toruń), zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000394866, NIP 9562295531, REGON 341137054.

§2 Definicje

Terminy użyte w Regulaminie mają następujące znaczenia:

1. EXEA - EXEA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu przy ulicy Włocławskiej 167 (87-100 Toruń), zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000394866, NIP 9562295531, REGON 341137054;
2. Regulamin - niniejszy regulamin;
3. Regulamin Usługi - Regulamin Usługi Exea Cloud oraz inne regulaminy dla poszczególnych typów Usług Informatycznych;
4. Usługi Informatyczne, Usługi - usługi szczegółowo zdefiniowane w Regulaminie Usługi lub w Umowie.
5. Umowa - umowa o świadczenie danego rodzaju usług informatycznych zawierana przez EXEA;
6. Kontrahent - druga strona Umowy;
7. Dane - wszelkie informacje, w jakiegokolwiek postaci przekazane do EXEA w związku z Umową.

§3 Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Rozszerzenie lub ograniczenie stosowania poszczególnych postanowień Regulaminu lub odmienne ich uregulowanie zawiera się w Umowie i/lub Regulaminie Usługi. W takiej sytuacji, pierwszeństwo zastosowania mają odpowiednio: regulacje Umowy, Regulaminu Usługi i Regulaminu.
3. Regulamin zamieszczony jest na stronie internetowej www.exea.pl
4. Rozpoczęcie korzystania z Usługi jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.
5. EXEA uprawniona jest do zmiany Regulaminu w każdym czasie i bez podania przyczyny, przy czym wszelkie zmiany Regulaminu wiążą Kontrahentów od chwili opublikowania na stronie internetowej, o której mowa w ust. 3, tekstu jednolitego Regulaminu uwzględniającego wprowadzone zmiany.

§4 Wymagania techniczne

1. Z zastrzeżeniem warunków wynikających z Umowy i/lub treści Regulaminu Usługi oraz specyfiki danej Usługi warunkiem świadczenia Usług jest spełnienie przez Kontrahenta następujących warunków technicznych w celu współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się EXEA:
 - a. posiadanie dostępu do sieci Internet;
 - b. posiadanie sprzętu z oprogramowaniem umożliwiającym korzystanie z sieci Internet;
 - c. korzystanie z przeglądarki internetowej w wersji minimum: Internet Explorer 11, Firefox 60, Chrome 72, Opera 62.
2. Niezależnie od spełnienia powyższych warunków technicznych przez Kontrahenta, dla należytego korzystania z Usług, Kontrahent zobowiązany jest do:

- a. utrzymywania w udostępnionych przez EXEA panelach i kontaktach aktualnych danych dotyczących Kontrahenta;
- b. zabezpieczenia haseł wykorzystywanych celem korzystania z Usługi;
- c. zabezpieczenia dostępu do Usługi i do panelu oraz konta Kontrahenta przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.

§5

Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Umowy zawiera się na piśmie, chyba że odpowiedni Regulamin Usługi stanowi inaczej.
2. Korzystanie z Usługi Informatycznej oznacza akceptację Regulaminu i - odpowiedniego dla świadczonych Usług Informatycznych - Regulaminu Usługi.
3. Okres obowiązywania Umowy określa Umowa.
4. Jeżeli Umowa nie wskazuje okresu obowiązywania uznaje się, że została zawarta na czas nieoznaczony.
5. Umowa na czas nieoznaczony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron. Okres wypowiedzenia Umowy na czas nieoznaczony określa Umowa. Jeżeli Umowa nie wskazuje okresu wypowiedzenia stosuje się 1 (jedno) miesięczny okres wypowiedzenia dla wypowiedzenia złożonego przez EXEA i 3 (trzy) miesięczny okres wypowiedzenia dla wypowiedzenia złożonego przez Kontrahenta. Okres wypowiedzenia upływa z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego.

§6

Zakaz dostarczania przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym i odpowiedzialność za przestrzeganie prawa

1. Kontrahentowi zakazuje się i jest on wyłącznie odpowiedzialny wobec EXEA oraz wobec osób trzecich za wszelkie skutki bezpośrednie i pośrednie jakiegokolwiek naruszenia prawa lub dobrych obyczajów jako bezpośredniego lub pośredniego skutku przekazania do EXEA danych - w tym w szczególności, lecz nie wyłącznie w zakresie: przeciwdziałania terroryzmu, prania brudnych pieniędzy, unikania opodatkowania, ochrony danych osobowych, ochrony tajemnicy państwowej i służbowej, ochrony prawem chronionych dóbr podmiotów trzecich, ochrony wynikającej z prawa autorskiego i patentowego, zamieszczania lub/i udostępniania treści prawnie niedozwolonych, zamieszczania treści naruszających dobra lub/i interesy podmiotów trzecich.
2. W przypadku naruszenia obowiązków przestrzegania prawa Kontrahent zobowiązuje się na pierwsze pisemne wezwanie EXEA oraz staraniem własnym i na koszt własny do skutecznego podjęcia wszelkich działań celem usunięcia naruszeń w zakresie przestrzegania prawa, skutecznego usunięcia wszelkich skutków naruszeń w zakresie przestrzegania prawa, zwolnienia EXEA z wszelkiej odpowiedzialności wobec jakichkolwiek podmiotów trzecich w zakresie wynikającym z naruszenia prawa.
3. Przy zawarciu Umowy oraz w okresie jej obowiązywania, Kontrahent bezwarunkowo zobowiązuje się do niezwłocznego przekazania EXEA wszelkich informacji w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonania Umowy przez EXEA, w tym dla wykonywania przez EXEA Umowy z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz prawnie chronionych interesów, uprawnień i praw podmiotowych podmiotów trzecich.

§7

Reklamacje

1. Kontrahent może zgłaszać wszelkie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usług lub błędnej konfiguracji Usług. Zgłoszenia należy złożyć niezwłocznie na adres mailowy: support@exea.pl wyłącznie z zweryfikowanych adresów email, to znaczy takich, które wcześniej zostały przekazane i zaakceptowane przez EXEA.
2. EXEA przystąpi do wyjaśnienia nieprawidłowości lub korekty konfiguracji Usługi niezwłocznie oraz dołoży wszelkich starań, aby przywrócić sprawność i poprawność funkcjonowania Usług w możliwie najkrótszym czasie.
3. EXEA nie będzie zobowiązana do usuwania jakichkolwiek nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usług, jeśli powstały one wskutek lub są zdarzeniem, za które EXEA nie ponosi odpowiedzialności na mocy Umowy lub Regulaminu Usługi.

4. Z zastrzeżeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa, Umowy lub Regulaminu Usługi reklamacje powinny być zgłaszane w terminie miesiąca od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego wniesienie reklamacji.
5. Reklamację należy wnieść na piśmie, na adres wskazany w Umowie, chyba że Umowa przewiduje inną formę (np. za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie).
6. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a. nazwę usługi, której dotyczy;
 - b. opis zdarzenia uzasadniającego wniesienie reklamacji;
 - c. okres, którego dotyczy reklamacja;
 - d. określenie żądania z tytułu reklamacji;
 - e. podpis osoby składającej reklamację w imieniu Kontrahenta (nie dotyczy reklamacji wnoszonych w sposób inny niż droga pisemna).
7. EXEA poinformuje Kontrahenta o rozstrzygnięciu reklamacji w sposób pisemny bądź za pomocą poczty elektronicznej, w terminie do 30 dni od jej otrzymania.
8. Reklamacje mogą dotyczyć jedynie Usług oraz zobowiązań wynikających z Umowy. Reklamacje dotyczące usług nieobjętych Umową, bądź czynności, do których EXEA nie była zobowiązana, nie będą rozpatrywane.
9. Wniesienie reklamacji nie zwalnia z konieczności dokonania zapłaty za dany okres rozliczeniowy, zgodnie z otrzymaną fakturą lub Umową. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy płatności, ew. zwrot zostanie dokonany po pozytywnym rozpoznaniu reklamacji.

Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną.

Usługa: Exea Cloud

Opis usługi: Usługa chmury obliczeniowej

Rodzaje wsparcia oferowanego dla usług świadczonych drogą elektroniczną.

WSPARCIE STANDARD	WSPARCIE BUSINESS	WSPARCIE ENTERPRISE
Obsługa: (8.00-16.00 w dni robocze)	Obsługa: (7.00-19.00 w dni robocze)	Obsługa: 24/7 (wszystkie dni)
DOSTĘP DO ZASOBÓW	DOSTĘP DO ZASOBÓW	DOSTĘP DO ZASOBÓW
Baza Wiedzy – www.kb.exea.pl	Baza Wiedzy – www.kb.exea.pl	Baza Wiedzy – www.kb.exea.pl
System Wsparcia – www.support.exea.pl	System Wsparcia – www.support.exea.pl	System Wsparcia – www.support.exea.pl
Self Managed Portal – www.365.exea.pl	Self Managed Portal – www.365.exea.pl	Self Managed Portal - www.365.exea.pl
ZAKRES PRAC	ZAKRES PRAC	ZAKRES PRAC
Zmiana konfiguracji niedostępna w SMP	Zmiana konfiguracji niedostępna w SMP	Zmiana konfiguracji niedostępna w SMP
Zmiana konfiguracji DNS dla IP EXEA	Zmiana konfiguracji DNS dla IP EXEA	Zmiana konfiguracji DNS dla IP EXEA
-	Realizacja na podstawie zgłoszenia w systemie	Realizacja na podstawie zgłoszenia w systemie
-	Realizacja w planowanych oknach serwisowych	Realizacja w planowanych oknach serwisowych
-	Powolywanie i edycja maszyn wirtualnych VM	Powolywanie i edycja maszyn wirtualnych VM
-	Konfiguracja vCloud Director	Konfiguracja vCloud Director
-	Konfiguracja Edge Gateway	Konfiguracja Edge Gateway
-	Konfiguracja Veeam Backup	Konfiguracja Veeam Backup
-	Konfiguracja oprogramowania antywirusowego	Konfiguracja oprogramowania antywirusowego
-	Konfiguracja MS Win Server 2012R2, 2016, 2019	Konfiguracja MS Win Server 2012R2, 2016, 2019
-	Konfiguracja RedHat 7.8	Konfiguracja RedHat 7.8
-	Konfiguracja Centos 7.8	Konfiguracja Centos 7.8
-	Konfiguracja Ubuntu 16.04 , 18.04	Konfiguracja Ubuntu 16.04 , 18.04
-	Konfiguracja Debian 9 , 10	Konfiguracja Debian 9 , 10
-	Konfiguracja serwera www	Konfiguracja serwera www
-	Konfiguracja serwera Win RDP (zdalny pulpit)	Konfigurowanie Serwera Win RDP (zdalny pulpit)
-	Konfiguracja serwera AD	Konfigurowanie Serwera AD
-	Konfiguracja serwera DB MS SQL	Konfigurowanie Serwera DB MS SQL

-	Konfiguracja serwera DB mySQL / MariaDB	Konfigurowanie Serwera DB mySQL / MariaDB
-	Konfiguracja serwera DB postgreSQL	Konfigurowanie Serwera DB postgreSQL
-	Konfiguracja Software Defined Network	Konfigurowanie Software Defined Network
-	Monitoring CPU, RAM HDD, SSD, Uptime	Monitoring CPU, RAM HDD, SSD, Uptime
-	-	Centralne logowanie
-	-	Optymalizacja zużycia zasobów
-	-	Prowadzenie dokumentacji IT
-	-	Audyt bezpieczeństwa
SZCZEGÓLWE PRACE W SYSTEMACH	SZCZEGÓLWE PRACE W SYSTEMACH	SZCZEGÓLWE PRACE W SYSTEMACH
-	vCloud Director <ul style="list-style-type: none"> • konfiguracja Virtualnym Data Center (vDC) • konfiguracja Edge Gatewayami • konfiguracja sieci Org VDC • konfiguracja sieci vApp, External Public IPs • konfiguracja vApp • konfiguracja maszyn wirtualnych (VM) • konfiguracja firewall • konfiguracja zasobów compute 	vCloud Director <ul style="list-style-type: none"> • konfiguracja Virtualnym Data Center (vDC) • konfiguracja Edge Gatewayami • konfiguracja sieci Org VDC • konfiguracja sieci vApp, External Public IPs • konfiguracja vApp • konfiguracja maszyn wirtualnych (VM) • konfiguracja firewall konfiguracja zasobów compute
-	Edge Gateway <ul style="list-style-type: none"> • konfiguracja Firewall • konfiguracja Nat • konfiguracja DHCP • konfiguracja Routing • konfiguracja Client VPN • konfiguracja IPSec VPN • konfiguracja Load balancing 	Edge Gateway <ul style="list-style-type: none"> • konfiguracja Firewall • konfiguracja Nat • konfiguracja DHCP • konfiguracja Routing • konfiguracja Client VPN • konfiguracja IPSec VPN konfiguracja Load balancing
-	MS Windows Server <ul style="list-style-type: none"> • aktualizacja systemu operacyjnego • konfiguracja polityk GPO • konfiguracja ActiveDirectory • konfiguracja Exchange • konfiguracja IIS • konfiguracja RDS/RDP/RemoteApp • konfiguracja DNS dla Active Directory • konfiguracja Obiektu/OU/Użytkowników • sprawdzanie logów/zdarzeń systemowych • konfiguracja systemowego Firewall • konfiguracja dysków • konfiguracja serwera plików • konfiguracja MS SQL • konfiguracja oprogramowania antywirusowego • sprawdzanie zużycia zasobów systemowych • optymalizacja systemu operacyjnego • czyszczenie systemu operacyjnego • automatyzacja działania procesów/usług systemu operacyjnego • hardening systemu operacyjnego • audyt bezpieczeństwa serwera/systemu • konfiguracja RMS • konfiguracja wirtualizacji Hyper-V • konfiguracja serwera wydruków • konfiguracja dodatkowego oprogramowania 	MS Windows Server <ul style="list-style-type: none"> • aktualizacja systemu operacyjnego • konfiguracja polityk GPO • konfiguracja ActiveDirectory • konfiguracja Exchange • konfiguracja IIS • konfiguracja RDS/RDP/RemoteApp • konfiguracja DNS dla Active Directory • konfiguracja Obiektu/OU/Użytkowników • sprawdzanie logów/zdarzeń systemowych • konfiguracja systemowego Firewall • konfiguracja dysków • konfiguracja serwera plików • konfiguracja MS SQL • konfiguracja oprogramowania antywirusowego • sprawdzanie zużycia zasobów systemowych • optymalizacja systemu operacyjnego • czyszczenie systemu operacyjnego • automatyzacja działania procesów/usług systemu operacyjnego • hardening systemu operacyjnego • audyt bezpieczeństwa serwera/systemu • konfiguracja RMS • konfiguracja wirtualizacji Hyper-V • konfiguracja serwera wydruków konfiguracja dodatkowego oprogramowania
-	Linux <ul style="list-style-type: none"> • aktualizacja systemu operacyjnego • aktualizacja wybranych komponentów systemu operacyjnego • konfiguracja serwera WWW (Apache, Nginx) • konfiguracja serwera baz danych (PostgreSQL, mySQL/MariaDB) • konfiguracja usług katalogowych • konfiguracja użytkowników/dostępów • konfiguracja Firewalla systemowego • hardening systemu operacyjnego • konfiguracja security - SELinux/AppArmor 	Linux <ul style="list-style-type: none"> • aktualizacja systemu operacyjnego • aktualizacja wybranych komponentów systemu operacyjnego • konfiguracja serwera WWW (Apache, Nginx) • konfiguracja serwera baz danych (PostgreSQL, mySQL/MariaDB) • konfiguracja usług katalogowych • konfiguracja użytkowników/dostępów • konfiguracja Firewalla systemowego • hardening systemu operacyjnego • konfiguracja security - SELinux/AppArmor

	<ul style="list-style-type: none">• konfiguracja oprogramowania dynamicznych stron www (PHP, Node.js)• konfiguracja systemu logowania (Logrotate, Rsyslog)• sprawdzanie logów systemowych• automatyzacja zadań (Cron, Rsync)• konfiguracja ustawień systemowych• konfiguracja serwera DNS• konfiguracja Proxy• instalacja dodatkowego oprogramowania (antywirus, java itd.)• konfiguracja dodatkowego oprogramowania	<ul style="list-style-type: none">• konfiguracja oprogramowania dynamicznych stron www (PHP, Node.js)• konfiguracja systemu logowania (Logrotate, Rsyslog)• sprawdzanie logów systemowych• automatyzacja zadań (Cron, Rsync)• konfiguracja ustawień systemowych• konfiguracja serwera DNS• konfiguracja Proxy• instalacja dodatkowego oprogramowania (antywirus, java itd.) konfiguracja dodatkowego oprogramowania
--	--	--

Wersjonowanie regulaminu 1.02. z dnia 28.08.2020 r.