

REGULAMIN USŁUGI Serwery VPS
świadczonych przez [MSERWIS.pl](https://www.mserwis.pl)
obowiązujący od 1.11.2025

I. Definicje

Usługa - Serwer VPS - wydzielona część serwera ze z góry przydzielonymi zasobami (m.in. moc obliczeniowa, pamięć RAM, przestrzeń dyskowa), na której użytkownik może zainstalować własny system operacyjny oraz oprogramowanie, a także samodzielnie nimi zarządzać. Operator udostępnia Klientowi infrastrukturę techniczną z niezbędnym oprogramowaniem i usługami określonymi w specyfikacji usługi VPS. Szczegóły usługi oraz aktualna oferta dostępne są pod adresem: <https://www.mserwis.pl/serwery-vps>.

Usługa – Zarządzany serwer VPS (VPS Managed) – wydzielona część serwera ze z góry przydzielonymi zasobami (m.in. moc obliczeniowa, pamięć RAM, przestrzeń dyskowa) wraz z systemem operacyjnym oraz oprogramowaniem, której konfiguracja, utrzymanie, monitorowanie i administracja realizowane są przez Operatora. W ramach usługi Operator zapewnia m.in. instalację i konfigurację systemu operacyjnego, oprogramowania serwerowego, regularne aktualizacje, zabezpieczenia oraz optymalizację środowiska. Klient nie ma obowiązku samodzielnego administrowania serwerem. Szczegóły usługi oraz aktualna oferta dostępne są pod adresem: <https://www.mserwis.pl/vps-managed>.

Usługa – Zarządzanie Premium – dodatkowa, płatna usługa rozszerzająca standardowe wsparcie dla serwera VPS Managed.

Oferta Indywidualna - warunki świadczenia Usługi Serwera VPS przygotowane indywidualnie dla danej Usługi oraz Klienta, przedstawione Klientowi i zaakceptowane przez niego przed zawarciem umowy. Oferta Indywidualna może dotyczyć warunków cenowych, płatności, usług dodatkowych lub wypowiedzenia umowy, innych niż określone w ofercie Operatora lub niniejszym Regulaminie.

Okres Abonamentowy - okres rozliczeniowy, na który Klient wnosi opłatę za korzystanie z Usługi. Może być to okres miesięczny, półroczny, roczny lub inny ustalony na podstawie Oferty Indywidualnej.

II. Aktywacja Usługi

1. Zamówienie Usługi odbywa się poprzez wypełnienie formularza dostępnego pod adresem <https://www.mserwis.pl/serwery-vps> lub <https://www.mserwis.pl/vps-managed> lub poprzez akceptację Oferty Indywidualnej.
2. Zawarcie umowy odbywa się w momencie wpływu pierwszej opłaty z tytułu użytkowania oraz aktywacji Usługi.
3. Aktywacja następuje automatycznie lub w przypadku konieczności manualnej aktywacji nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu wpływu opłaty.

III. Świadczenie Usługi - gwarantowany poziom usługi SLA

1. Operator zobowiązuje się zapewnić dostępność Usługi na poziomie 99,90% w skali roku.
2. Przez niedostępność Usługi należy rozumieć utratę dostępu do serwera VPS Klienta (brak reakcji serwera, w tym spowodowany awarią sprzętową) liczoną od chwili otrzymania zgłoszenia awarii przez Operatora od Klienta.
3. Zgłoszenie awarii dokonane przez Klienta powinno zawierać informacje niezbędne do wykonania diagnostyki oraz opisujące charakter awarii.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępności usługi VPS spowodowany działaniami bądź zaniechaniami Klienta dotyczącymi obsługi serwera VPS lub nieprzestrzeganiem zasad korzystania z Usługi.
5. Klient w ciągu 30 dni od ostatniego dnia miesiąca, w którym wystąpiła niedostępność, ma prawo żądania bonifikaty w wysokości 20% wysokości opłaty abonamentowej, dotyczącej utrzymania serwera VPS (bez usług dodatkowych) w tym miesiącu, za każdą pełną godzinę niedostępności ponad poziom określony w pkt. 1, maksymalnie do obniżenia tejże opłaty do wysokości 1 zł netto.
6. Wyżej wymieniona bonifikata stanowi dla Klienta rozliczenie wszelkich szkód wynikających z niedostępności Usługi. W przypadku Konsumentów odpowiedzialność Operatora wynika z obowiązujących przepisów prawa.
7. Bonifikata udzielona w ramach niniejszej gwarancji zostanie uwzględniona w płatności za kolejny Okres Abonamentowy.

IV. Postanowienia wspólne dla Usługi VPS i VPS Managed

1. Operator zapewnia możliwość przydzielenia jednego adresu IPv4 oraz jednego adresu IPv6, z możliwością zakupu dodatkowych adresów zgodnie z ofertą.
2. Klient zobowiązany jest do:
 - a. korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującym prawem, niniejszym Regulaminem oraz przeznaczeniem Usługi,
 - b. stosowania aktualnych wersji oprogramowania, konfiguracji zabezpieczeń (w tym firewall) oraz zasad dostępu do usług – w zakresie, w jakim nie są one realizowane przez Operatora w ramach VPS Managed,
 - c. niewykorzystywania Usługi w sposób powodujący nadmierne obciążenie infrastruktury lub naruszenie zasad uczciwego użytkowania (fair use), w szczególności poprzez:
 - i. używanie serwera jako repozytorium danych, proxy, serwera lustrzanego czy publicznego VPN,
 - ii. generowanie ponadprzeciętnego ruchu sieciowego,
 - iii. wykonywanie nadmiernej liczby zapytań do serwera,
 - iv. zajmowanie nieproporcjonalnie dużej ilości przestrzeni dyskowej lub plików,
 - v. wykorzystywanie ponadprzeciętnej mocy obliczeniowej CPU, w tym w szczególności na potrzeby kryptowalut, P2P, lub publicznych VPN,
 - d. niewykorzystywania Usługi do wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam), niezależnie od ich wolumenu,

- e. posiadania niezbędnych licencji do instalowanego oprogramowania i przedstawienia ich na żądanie Operatora,
 - f. niewykorzystywania Usługi do atakowania lub zakłócania pracy innych systemów w sieci Operatora, lub poza nią,
 - g. niewykorzystywania Usługi do przechowywania ani rozpowszechniania treści o charakterze bezprawnym.
3. W przypadku podejrzenia, że dane przechowywane lub przetwarzane w ramach Usługi mają charakter bezprawny, Operator może dokonać blokady działania Usługi bez ponoszenia odpowiedzialności wobec Klienta. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego przedstawienia wyjaśnień i dokumentów potwierdzających legalność działań.
 4. Operator ma prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy z winy Klienta w przypadku istotnego naruszenia niniejszych postanowień.
 5. Klient zobowiązany jest do samodzielnego zabezpieczenia zgromadzonych danych w ramach Usługi poprzez wykonywanie kopii bezpieczeństwa w sposób przez siebie ustalony. Operator nie odpowiada za utratę danych umieszczonych na serwerze w ramach Usługi. Klient może skorzystać z dodatkowej usługi Operatora w tym zakresie, oferowanej w ramach Usługi Indywidualnej lub Usługi VPS Managed.

V. Korzystanie z Usługi Serwer VPS

1. Klient oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w obsłudze serwerów VPS lub korzysta z pomocy osób trzecich posiadających taką wiedzę i doświadczenie.
2. Klient zobowiązany jest do samodzielnego administrowania Serwerem VPS udostępnionym mu w ramach Usługi. Klient może zlecić obsługę serwera VPS na własny koszt i ryzyko osobom trzecim lub też skorzystać z dodatkowej usługi Operatora w tym zakresie, oferowanej w ramach Usługi Indywidualnej.

VI. Korzystanie z Usługi VPS Managed

1. Operator w ramach Usługi VPS Managed zapewnia:
 - a) instalację i konfigurację jednego z oferowanych systemu operacyjnego, zgodnie z wyborem Klienta,
 - b) instalację i konfigurację oprogramowania serwerowego niezbędnego do prawidłowego działania usług,
 - c) całodobowy monitoring stanu usług serwerowych, w tym serwera WWW, poczty, FTP oraz innych usług uzgodnionych z Klientem,
 - d) monitoring ruchu sieciowego oraz filtrowanie niepożądanego ruchu, w tym stosowanie zabezpieczeń przed atakami DDoS,
 - e) regularne aktualizacje systemu operacyjnego oraz oprogramowania serwerowego,
 - f) optymalizację ustawień serwera w oparciu o analizę obciążenia i statystyki ruchu,
 - g) analizę obciążenia serwera i przygotowywanie zaleceń optymalizacyjnych,
 - h) dostęp do panelu zgłoszeń w celu kontaktu z administratorami,

- i) prace administracyjne w wymiarze do jednej godziny miesięcznie w ramach abonamentu, pozwalające na bieżące zarządzanie i rozwiązywanie problemów,
- j) realizację dodatkowych prac administracyjnych poza abonamentem na zasadach odrębnie uzgodnionych.

VII. Zarządzanie Premium

1. Klient może wykupić dodatkową usługę Zarządzanie Premium zgodnie z aktualnym cennikiem dostępnym na stronie <https://www.mserwis.pl/vps-managed>, w ramach której Operator zapewnia:
 - a) gwarantowany czas na podjęcie reakcji na awarie skutkujące całkowitą niedostępnością usługi: 1 godzina w godzinach pracy, 2 godziny poza godzinami pracy,
 - b) gwarantowany czas kontaktu zwrotnego w przypadku zgłoszeń dotyczących całkowitej niedostępności usługi: 2 godziny w godzinach pracy, 4 godziny poza godzinami pracy,
 - c) priorytetowe wsparcie w dedykowanym systemie ticketowym, dostępne zarówno w godzinach pracy, jak i poza nimi.
2. W przypadku niedotrzymania przez Operatora gwarantowanych czasów reakcji lub kontaktu zwrotnego w ramach usługi Zarządzanie Premium, Klientowi przysługuje prawo do obniżenia miesięcznej opłaty za tę usługę o 20% za każdą pełną godzinę przekroczenia zadeklarowanego czasu, maksymalnie do obniżenia tejże opłaty do wysokości 1 zł netto. Bonifikata dotyczy wyłącznie miesiąca kalendarzowego, w którym stwierdzono przekroczenie gwarantowanych czasów. W przypadku płatności z góry za dłuższy okres rozliczeniowy, bonifikata zostanie uwzględniona w formie proporcjonalnego zwrotu lub rabatu za dany miesiąc przy kolejnej płatności.

VIII. Płatności, odnowienie usługi, rozwiązanie umowy

1. Klient wnosi opłaty zgodnie z wybranym cyklem rozliczeniowym, na podstawie faktur proforma wystawianych przez Operatora z minimum 7-dniowym terminem płatności.
2. Operator ma prawo do zablokowania i dezaktywacji Usługi w przypadku jej nieopłacenia w wymaganym terminie.
3. Klient ma prawo do rezygnacji z Usługi w dowolnym momencie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień kolejnego miesiąca kalendarzowego do miesiąca, w którym Klient skutecznie złożył wypowiedzenie.
4. W przypadku rozwiązania umowy przed końcem aktualnego Okresu Abonamentowego z winy Klienta, zwrot dokonanych płatności za dany Okres Abonamentowy nie przysługuje. Punkt ten nie dotyczy Konsumentów.
5. Klient w trakcie korzystania z Usługi może zdecydować o zmianie parametrów (zasobów) udostępnionej mu Usługi. W przypadku zmiany zasobów Usługi wymagającej wniesienia dodatkowej opłaty, jest ona przeliczana proporcjonalnie do długości pozostałego aktualnego Okresu Abonamentowego, zaś usługa modyfikowana jest po wniesieniu dopłaty przez Klienta. W przypadku zmiany zasobów serwera VPS, której skutkiem miałyby

być zmniejszenie wniesionej już przez Klienta opłaty, zmiana dokonywana jest od następnego Okresu Abonamentowego.

IX. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje łącznie z Regulaminem świadczenia usług w MSERWIS, dostępnym pod adresem <https://www.mserwis.pl/regulamin>.
2. W przypadku konfliktu postanowień niniejszego Regulaminu Usługi VPS oraz Regulaminu świadczenia usług w MSERWIS, pierwszeństwo mają postanowienia Regulaminu Usługi VPS.
3. Wszelkie zmiany tego regulaminu są komunikowane z 14-dniowym wyprzedzeniem i obowiązują od nowego okresu abonamentowego.