

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI KOLOKACJI URZĄDZENIA

### I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Sprint Usług dotyczących kolokacji urządzeń. Niniejszy regulamin stanowi Regulamin szczególny w rozumieniu postanowień Regulaminu świadczenia usług przez Sprint S.A.
2. W zakres usług świadczonych przez Sprint, których dotyczy niniejszy regulamin, wchodzi czynności związane z udostępnieniem miejsca w szafie serwerowej i utrzymaniem urządzenia kolokowanego w serwerowni Sprint.

### II. Słownik

Użyte w regulaminie słowa oznaczają:

1. **Regulamin** - Regulamin świadczenia usług przez Sprint S.A.;
2. **Regulamin świadczenia usługi kolokacji urządzenia** - niniejszy dokument określający warunki świadczenia Usługi kolokacji urządzeń Klienta w serwerowni Sprint;
3. **Łącze Cyfrowe** - zespół środków transmisyjnych służących do przesyłania sygnału cyfrowego o określonej przepływności (wyrażonej w Mbps lub Gbps), zestawiony pomiędzy Urządzeniem zakończenia łącza a Urządzeniem Kolokowanym, w których zaczyna się i kończy sygnał o określonej przepływności;
4. **Urządzenie Kolokowane** - urządzenie będące własnością Klienta, utrzymywane w serwerowni Sprint w ramach Usługi,

### III. Zakup i wykonanie Usługi.

1. Sprint zapewnia zakup Usługi kolokacji urządzenia według zasad określonych w Regulaminie.
2. Sprint zapewnia uruchomienie usługi po opłaceniu dokumentu proforma za pierwszy okres rozliczeniowy w terminie nie dłuższym niż podany na Stronie WWW.
3. Klient na własny koszt i na własną odpowiedzialność dostarcza do Sprint Urządzenie Kolokowane, który będzie przedmiotem kolokacji. Urządzenie Kolokowane przeznaczony do kolokacji musi być przystosowane do montażu w szafie rack 19" oraz musi posiadać komplet akcesoriów potrzebnych do montażu. Sprint nie przechowuje opakowania (karton, wypełniacz, itp.) po Urządzeniu Kolokowanym. Klient na własny koszt zobowiązany jest do odebrania opakowania po Urządzeniu Kolokowanym ze Sprint. Montaż Urządzenia Kolokowanego w szafie rack wykonuje Sprint.
4. Sprint po uruchomieniu Usługi wysyła na adres e-mail wskazany w Formularzu przez Klienta, dane niezbędne do korzystania z Usługi (np. adresacja IP).
5. W ramach Usługi kolokacji urządzenia Klient ma możliwość zakupu Usług dodatkowych. Warunki Usług dodatkowych określone są w odrębnych regulaminach szczegółowych.

### IV. Prawa i obowiązki

1. Klient zobowiązuje się współpracować ze Sprint w zakresie zwalczania bezprawnych działań użytkowników urządzenia, którym udostępnił go w związku z korzystaniem z Usługi. Współpraca polega przede wszystkim na udostępnieniu Sprint danych osobowych użytkownika lub innych pozwalających go zidentyfikować.
2. Klient zobowiązuje się do niezakłócania w jakikolwiek sposób swoją działalnością, korzystania z serwerów przez innych usługobiorców Sprint. Jeśli Sprint stwierdzi wystąpienie zakłóceń spowodowanych działaniem Klientowi, ma prawo w trybie natychmiastowym odłączyć Urządzenie Kolokowane, zawiadamiając o tym niezwłocznie Klienta wskazując na czym polega niedozwolone zachowanie Klienta.
3. Sprint zastrzega sobie prawo do rekonfiguracji urządzeń sieci Sprint, o ile nie pogorszy to jakości uruchomionej Usługi,

## **V. Dostępność i gwarancja**

1. Sprint zobowiązuje się do świadczenia Usługi Klientowi zgodnie z warunkami jakościowymi określonymi w SLA (Service Level Agreement), stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usługi kolokacji urządzenia.
2. W przypadku niewywiązania się z SLA, Sprint udzieli Klientowi proporcjonalnej kompensaty, która będzie naliczana zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 1 do Regulaminu świadczenia usługi kolokacji urządzenia.
3. Zasady dotyczące reklamacji stosuje się odpowiednio w sprawie przyznania kompensaty.
4. Niedostępność Usługi w czasie Okna Serwisowego nie oznacza nienależytego wykonywania umowy przez Sprint. Sprint zobowiązany jest do poinformowania Klienta o planowanej przerwie w ramach Okna Serwisowego.
5. Do kontaktów roboczych Strony wyznaczą swoich pracowników odpowiedzialnych za koordynację działań od strony handlowej i technicznej na etapie uruchamiania i eksploatacji.

## **VI. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin świadczenia usługi kolokacji urządzenia, w sprawach w nim uregulowanych, należy stosować przed innymi regulacjami dotyczącymi zawieranej Umowy, w tym Regulaminem, który stosuje się w sprawach nie uregulowanych w Regulaminie świadczenia usługi kolokacji urządzenia.
2. Postanowienia Regulaminu świadczenia usługi kolokacji urządzenia wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2015r.

### Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Poziom dostępności Usługi – Service Level Agreement (SLA);
2. Załącznik nr 2 – Zestawienie adresowe;

**POZIOM DOSTĘPNOŚCI USŁUGI – Service Level Agreement (SLA)**

**§1 DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI**

1. Sprint gwarantuje miesięczną dostępność zasilania w energię elektryczną na poziomie nie mniejszym niż 99,9% (wyłączając brak dostępności spowodowany zaplanowanymi pracami w Oknie Serwisowym). Wielkość dostępności odnosi się do Sieci i Urządzeń kontrolowanych przez Sprint.
2. Sprint gwarantuje miesięczną dostępność transmisji do/z Internetu na poziomie nie mniejszym niż 99,9% (wyłączając brak dostępności spowodowany zaplanowanymi pracami w Oknie Serwisowym). Wielkość dostępności odnosi się do Sieci i Urządzeń kontrolowanych przez SPRINT.
3. Pomiary parametru straty pakietów (Packet Loss) dokonuje się na obciążonym maksymalnie w 50% Łączu przez wysyłanie około 600 datagramów ICMP o długości 96 bajtów w 10 minutowym okresie pomiarowym wykonywanych do Urządzenia Kolokowanego ZLECENIODAWCY. Termin „Datagram ICMP” dotyczy protokołu ICMP, należącego do zestawu protokołów TCP/IP, zdefiniowanego w dokumencie RFC 792.

**§2 EKSPLOATACJA**

1. Sprint ma prawo korzystać z Okna Serwisowego. Sumaryczny czas przeprowadzonych prac nie może przekroczyć trzech (3) godzin w Okresie Rozliczeniowym. Sprint w takim przypadku jest zobowiązany faksem lub elektronicznie na wskazany adres e-mail poinformować Klienta o planowanych pracach przynajmniej na 5 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia prac.
2. Sprint zapewni przyjmowanie zgłoszeń i rozpoznawanie Awarii przez wyznaczoną do tego jednostkę organizacyjną działającą 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Jednostka ta wskazana jest w Załączniku 2 do Umowy.
3. Strony zobowiązują się do współpracy w zakresie wzajemnego informowania się o wykrytych Awariach oraz do współdziałania przy ich usuwaniu.
4. W razie wystąpienia Awarii, Sprint zobowiązany jest przystąpić do usunięcia przyczyny Awarii i przywrócić pełną funkcjonalność Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i niniejszym Załączniku.
5. W razie wystąpienia Awarii, Klient powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie drugą Stronę poprzez ustne zgłoszenie telefoniczne, potwierdzone pisemnym dokumentem przesłanym e-mailem do Sprint, zgodnie z danymi kontaktowymi wskazanymi w Załączniku nr 3 do Umowy, zwany dalej „Zgłoszeniem Awarii”.
6. Klient zobowiązany jest współpracować ze Sprint przy usuwaniu Awarii, a w szczególności niezwłocznie informować go o wszelkich sygnałach i komunikatach zaobserwowanych na swoich Urządzeniach.
7. Sprint potwierdzi niezwłocznie usunięcie Awarii oraz wyśle do Klienta (e-mailem) kopię zawiadomienia o Awarii z dokonanymi adnotacjami o czasie i trybie usunięcia Awarii.
8. W przypadku stwierdzenia, iż przyczyna Awarii leży po stronie Klienta, Sprint nie jest zobowiązany do usunięcia Awarii i niezwłocznie powiadomi o tym Klienta pisemnie -mailem lub faksem i telefonicznie oraz uczyni stosowną wzmiankę w Zgłoszeniu Awarii.

**§3 KARY UMOWNE I BONIFIKATY**

1. Jeżeli straty pakietów, mierzone w sposób opisany powyżej w §1, ust. 3, zaobserwowane przez Klienta i potwierdzone przez Sprint wynoszą poniżej 3 (słownie: trzy) %, i trwają przez nie więcej, niż 3 (słownie: trzy) kolejne godziny, to będzie to traktowane jako obniżenie jakości Usługi, a nie jako przerwa w dostawie Usługi. W przypadku obniżenia jakości Usługi Sprint oświadcza, że nie przewiduje przyznawania rekompensat z tego tytułu.

2. Jeżeli straty pakietów, mierzone w sposób opisany powyżej w §1, ust. 3, zaobserwowane przez Klienta i potwierdzone przez Sprint wynoszą co najmniej 3 (słownie: trzy) %, lub trwają co najmniej 3 (słownie: trzy) kolejne godziny, to będzie to traktowane jako Awaria.
3. Strony przyjmują następujący sposób obliczania Dostępności Usługi:

$$\text{Dostępność Usługi} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100\%$$

gdzie:  $T_S$  – okres obliczeniowy

$T_N$  – to łączny czas, w którym Usługa nie jest świadczona w danym okresie

obliczeniowym

- Czas mierzony jest w pełnych minutach, a dostępność wyrażona jest w procentach w zaokrągleniu do jednego miejsca po przecinku.
  - Czas, w którym Usługa nie jest świadczona (czas trwania Awarii) liczony jest od Początku Awarii do Końca Awarii zgodnie z definicją zamieszczoną w §1 Umowy.
  - Jako Awaria traktowane są również prace konserwacyjne, które:
    - zostały przeprowadzone (częściowo lub w całości) poza czasem Okna serwisowego a nie zostało zestawione Łącze Cyfrowe Zastępcze z wyjątkiem sytuacji, kiedy Strony uzgodniły termin prac planowych poza czasem okna serwisowego,
    - nie zostały zgłoszone z wymaganym wyprzedzeniem, o którym mowa w §2 ust. 1 niniejszego Załącznika.
  - Za okres obliczeniowy Strony przyjmują jeden miesiąc kalendarzowy.
4. Sprint udzieli Klientowi upustu, uzależnionego od niedotrzymania gwarantowanej dostępności zasilania w energię elektryczną oraz transmisji do/z Internetu w danym Okresie Rozliczeniowym, zgodnie z poniższą tabelą:

Tabela. Wysokość Upustu w opłacie miesięcznej za Usługę z tytułu niezapewnienia gwarantowanej dostępności miesięcznej 99,9%

Dostępność miesięczna Usługi obliczona wg wzoru w ust. 4	Upust w stosunku do opłaty miesięcznej [%]
99,9% > x ≥ 99,5%	10
99,5% > x ≥ 98,0%	20
98,0% > x ≥ 96,0%	30
x < 96,0%	40

5. Odliczenia z tytułu upustów, o których mowa w §3 będą uwzględniane w fakturach wystawianych przez Sprint za następny okres rozliczeniowy.

**ZESTAWIENIE ADRESOWE**

**1. Kontakty w działalności operacyjnej:**

**1.1. Korespondencja formalna**

SPRINT S.A.  
ul. Jagiellończyka 26  
10-062 OLSZTYN,  
tel. +48 (89) 522 11 00  
e-mail: olsztyn@sprint.pl

**1.2. Obsługa sprzedażowa/zamówienia**

tel. +48 89 522 12 20 (w godzinach 8-16 w dni robocze)  
e-mail: info@sprintdatacenter.pl

**1.3. Obsługa techniczna / prace konserwacyjne**

Serwis SDC (Sprint Data Center)  
Infolinia: +48 89 522 12 30  
Kategoria usługi: "KOŁOKACJA",  
e-mail: serwis@sprintdatacenter.pl

**1.4. Zgłaszanie Awarii (serwis 24 godzinny):**

Serwis SDC (Sprint Data Center)  
Infolinia: +48 89 522 12 30  
Kategoria usługi: "KOŁOKACJA",  
e-mail: serwis@sprintdatacenter.pl

**1.5. Składanie reklamacji:**

SPRINT S.A.  
ul. Jagiellończyka 26  
10-062 OLSZTYN,  
tel. +48 (89) 522 11 00  
e-mail: olsztyn@sprint.pl

**1.6. Płatności:**

SPRINT S.A.  
ul. Jagiellończyka 26  
10-062 OLSZTYN,  
tel. +48 (89) 522 11 00  
e-mail: platnosci@sprintdatacenter.pl