

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SERWERA DEDYKOWANEGO
Dla linii ECO, SOS, SKY, BOX, PRO, MAX, DUO
z dnia 03.10.2013

I. Wstęp

1. Regulamin jest ustanowiony na podstawie ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 roku (Dz. U. 2002 Nr 144, poz. 1204).
2. Regulamin znajduje zastosowanie w przypadku zawarcia umowy za pomocą środków bezpośredniego komunikowania się na odległość i obowiązuje wszystkich korzystających z Usługi serwera dedykowanego świadczonej przez Sprint.
3. Usługodawcą jest **Sprint S.A.** z siedzibą: 10-062 Olsztyn, ul. Jagiellończyka 26 wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru pod numerem: 0000372363. **REGON: 1339396, NIP: 739-020-41-15.**
tel.: 895221100, faks: 895221125
e-mail: sprint@sprint.pl

II. Warunki ogólne

1. Zawierając umowę o świadczenie Usługi usługobiorca oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszego regulaminu i akceptuje jego treść.
2. Regulamin obowiązuje do wyczerpania stanów magazynowych Sprint lub odwołania przez Sprint.
3. Niniejszy regulamin może podlegać zmianom, które wymagają zamieszczenia na stronie internetowej. Zmiany te wchodzi w życie po upływie 30 dni od momentu ich zamieszczenia na stronie internetowej pod adresem www.sprintdatacenter.pl. Usługobiorca zostaje powiadomiony wiadomością e-mail o zmianach Regulaminu. Brak reakcji Usługobiorcy w terminie 14 dni roboczych oznacza akceptację zmian. W przypadku niezaakceptowania zmiany Regulaminu Usługobiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia znajduje zastosowanie Regulamin w brzmieniu sprzed zmian.
4. Nieprzestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu stanowi podstawę do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym i wstrzymanie świadczenia usługi serwera dedykowanego.

III. Słownik

1. Użyte w regulaminie słowa oznaczają:

- a) **Awaria** – brak możliwości korzystania z Usługi lub obniżenie parametrów Usługi w zakresie opisanym w Załączniku nr 2 do Regulaminu;
- b) **Dzień Roboczy** – każdy dzień tygodnia poza sobotami, niedzielami i dniami ustawowo wolnymi od pracy;
- c) **Formularz** – dokument w wersji elektronicznej na stronie www.sprintdatacenter.pl, w którym usługobiorca zamieszcza dane i informacje w związku z zawarciem Umowy,
- d) **Łącze Cyfrowe** – zespół środków transmisyjnych służących do przesyłania sygnału cyfrowego o określonej przepływności (wyrażonej w Mbps lub Gbps), zestawiony pomiędzy Urządzeniem zakończenia łącza a Serwerem Dedykowanym, w których zaczyna się i kończy sygnał o określonej przepływności;
- e) **Koniec Awarii** – termin (dzień, godzina i minuta), potwierdzony przez odpowiednie służby techniczne obydwu Stron, przywrócenia możliwości korzystania z Usługi; nieuzasadnione niepotwierdzenie przez jedną ze Stron, skutkuje przyjęciem terminu przywrócenia możliwości korzystania z Usługi, zgłoszonego przez Stronę potwierdzającą, jako Końca Awarii;
- f) **Odbiór Usługi** – termin aktywacji Usługi następujący w momencie przesłania przez Sprint kompletu danych dostępowych,
- g) **Okno Serwisowe** – okres przypadający w sobotę lub niedzielę w godzinach 00:00-06:00 czasu lokalnego, w którym mogą być prowadzone przez Sprint prace konserwacyjne; przerwy w świadczeniu Usługi powodowane pracami konserwacyjnymi nie będą wliczane do czasu Awarii i okresów braku gwarantowanych warunków świadczenia Usługi.
- h) **Okres Rozliczeniowy** – okres wynikający z Umowy; jeżeli Umowa nie określa okresu rozliczeniowego uważa się, że wynosi on miesiąc kalendarzowy;
- i) **Początek Awarii** – termin (dzień, godzina i minuta) pierwszego komunikatu o Awarii, potwierdzony

- przez odpowiednie służby techniczne obydwu Stron
- j) **SDC** – serwerownia firmy Sprint zlokalizowana w Olsztynie (Sprint Data Center)
 - k) **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiolowym) niezależne od **Stron**, któremu nie można zapobiec środkami dostępnymi Stronie, w tym:
 - 1. wojna, w tym: wojna domowa, zamieszki, rozruchy i akty sabotażu,
 - 2. katastrofy naturalne, takie jak: silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie,
 - 3. wybuch, pożar, zniszczenie urządzeń lub wszelkiego rodzaju instalacji, powstałe bez udziału Stron,
 - 4. działania lub zaniechania działań osób trzecich nie związanych w żaden sposób ze Stronami,
 - 5. bojkot, „strajk włoski”, okupowanie powierzchni lub dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej jednej ze Stron,
 - 6. akty władzy o charakterze powszechnym, z wyjątkiem działań, za które Strona starająca się o zwolnienie od odpowiedzialności przyjęła ryzyko na mocy postanowienia Umowy.
 - l) **Serwer Dedykowany** – serwer będący własnością Sprint, udostępniony Usługobiorcy w ramach Usługi,
 - m) **Strona / Strony** – Sprint lub usługobiorca, występujący w Umowie zarówno razem, jak również oddzielnie;
 - n) **Strona WWW** – sprintdatacenter.pl;
 - o) **Umowa** – Umowa zawarta pomiędzy Sprint a Usługobiorcą na podstawie niniejszego Regulaminu wraz ze wszystkimi Załącznikami przy pomocy formularza on-line;
 - p) **Urządzenia** – Urządzenia (w tym serwery, przełączniki, routery) służące wykonywaniu Umowy;
 - q) **Usługa** – oznacza przedmiot Umowy świadczony przez Sprint na rzecz usługobiorcy, polegająca na udostępnieniu oznaczonego serwera do korzystania przez usługobiorcę.
 - r) **Usługobiorca** – przedsiębiorca, który zawarł umowę o Usługę Serwera Dedykowanego.

IV. Zamówienie, zawarcie i wykonanie umowy.

1. Umowa może być zawarta przez przedsiębiorcę: osobę fizyczną, osobę prawną, jednostkę nieposiadającą osobowości prawnej, która na podstawie przepisów szczególnych posiada zdolność prawną (art 33¹ k.c.).
2. Korzystanie z Usługi jest płatne według cennika zamieszczonego na stronie internetowej sprintdatacenter.pl (dalej: „Cennik”). Zmiana cennika w zakresie dostosowania do przepisów powszechnie obowiązującego prawa nie stanowi zmiany Regulaminu.
3. Sprint umożliwia złożenie zamówienia on-line za pośrednictwem strony internetowej pod adresem www.sprintdatacenter.pl poprzez wypełnienie, zatwierdzenie i wysłanie Formularza.
4. Warunkami zawarcia umowy są:
 - a) prawidłowe wypełnienie Formularza,
 - b) potwierdzenie zapoznania się z niniejszym regulaminem oraz Cennikiem, oraz akceptacja warunków w nich wskazanych,
 - c) wysłanie Formularza,
 - d) opłacenie abonamentu za pierwszy okres rozliczeniowy lub opłacenie za okres testowy
5. Po otrzymaniu zamówienia, Sprint na adres e-mail wskazany w Formularzu potwierdza usługobiorcy istotne warunki umowy wynikające z Regulaminu wraz z załącznikami, w szczególności:
 - a) parametrach usługi,
 - b) cenie i terminach płatności,
 - c) okresie rozliczeniowym,
 - d) wysokości i sposobie uregulowania płatności wynagrodzenia na rzecz Sprint z tytułu uruchomienia Usługi.
6. Sprint zapewnia uruchomienie usługi po opłaceniu dokumentu proforma za okres testowy lub za pierwszy okres rozliczeniowy w terminie nie dłuższym niż podana na Stronie WWW dostępność danego Serwera. Dostępność Serwera będzie określona wyrażeniem jednym z: „5 minut”, „24 godziny”, „48 godzin”, „72 godziny”, „5 dni”, „7 dni”, „10 dni”, „14 dni”. W wyjątkowych sytuacjach związanych z sytuacją na rynku części serwerowych Sprint dopuszcza możliwość wydłużenia okresu dostępności serwera. Zmiana ta nie powoduje zmiany Regulaminu.
7. Sprint po uruchomieniu usługi wysyła na adres e-mail wskazany w Formularzu przez usługobiorcę dane niezbędne do korzystania z Usługi (dane dostępowe).
8. Umowa zostaje zawarta w chwili dokonania płatności za pierwszy okres rozliczeniowy.
9. Do korzystania z Usługi niezbędne jest posiadanie przez usługobiorcę komputera połączanego z siecią Internet.
10. Zapłata za korzystanie z serwera dedykowanego następuje przy użyciu systemu płatności internetowych

wskazanego przez Sprint lub w formie przelewu na rachunek bankowy wskazany w dokumencie proforma.

11. W tytule przelewu należy wpisać numer dokumentu proforma.
12. Wynagrodzenie za korzystanie z Usługi od Usługobiorcy na rzecz Sprint staje się wymagalne zgodnie z terminem określonym w dokumencie proforma.
13. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy SPRINT.

V. Dane osobowe

1. Usługobiorca wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu obowiązującej ustawy o ochronie danych osobowych w zakresie niezbędnym do wykonywania umowy i dochodzenia roszczeń z tytułu wykonania umowy. Sprint S.A. z siedzibą: 10-062 Olsztyn, ul. Jagiellończyka 26, jest administratorem danych osobowych.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do podania prawdziwych danych osobowych. Podanie nieprawdziwych danych osobowych stanowi rażące naruszenie postanowień niniejszego Regulaminu.
3. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie znajdują zastosowanie przepisy ustawy o ochronie danych osobowych.

VI. Okres testowy

1. Usługobiorca przy składaniu zamówienia może zakupić serwer dedykowany z okresem testowym.
2. Usługobiorcy przysługuje prawo zakupu tylko jednego okresu testowego na dowolny Serwer.
3. Okres testowy wynosi 7 dni od daty złożenia zamówienia.
4. Okres testowy jest płatny zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie internetowej sprintdatacenter.pl (dalej: „Cennik”). Zmiana cennika w zakresie dostosowania do przepisów powszechnie obowiązującego prawa nie stanowi zmiany Regulaminu.
5. Płatność realizowana jest na podstawie dokumentu proforma z terminem płatności 3 dni. Po tym terminie zamówienie będzie anulowane.
6. Po dokonaniu płatności dane dostępne do serwera zostaną wysłane na podany w formularzu adres e-mail.
7. Po opłaceniu okresu testowego Usługobiorca otrzyma dokument proforma z terminem płatności 7 dni od daty złożenia zamówienia na pierwszy abonament miesięczny.
8. Opłacenie pierwszego abonamentu miesięcznego za zamówiony serwer dedykowany oznacza zawarcie umowy na świadczenie usługi serwera dedykowanego szczegółowo opisanej w rozdziale VII.
9. Nieopłacenie pierwszego abonamentu za zamówiony serwer dedykowany oznacza anulowanie zamówienia. Okres testowy nie zobowiązuje Usługobiorcę do zawarcia umowy na świadczenie usługi Serwera Dedykowanego.

VII. Warunki umowy o usługę serwera dedykowanego

Akceptując niniejszy Regulamin, usługobiorca wyraża zgodę na zawarcie umowy i korzystanie z usługi na następujących warunkach:

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Sprint na rzecz usługobiorcy Usługi.
2. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony. Określenie czasu trwania umowy dokonuje Usługobiorca przy zamówieniu Usługi poprzez zaznaczenie odpowiedniego okresu trwania umowy w formularzu zamówienia.
3. W przypadku zawarcia umowy na czas określony, po upływie okresu czasu trwania umowy, w przypadku braku wypowiedzenia, Umowa automatycznie przechodzi na czas nieokreślony.
4. Serwer Dedykowany stanowi własność Sprint i pozostaje nieustannie w posiadaniu Sprint.
5. Każda ze Stron ma prawo rozwiązania Umowy z miesięcznym terminem wypowiedzenia. Wypowiedzenie dla swej ważności musi być złożone w formie pisemnej i przesłane drugiej Stronie pocztą, faksem lub email.
6. W przypadku rozwiązania umowy na czas określony przez Usługobiorcę lub przez Sprint z winy Usługobiorcy przed zakończeniem okresu obowiązywania Umowy, Usługobiorca dokona zapłaty na rzecz Sprint odszkodowania w wysokości łącznej opłaty wynagrodzenia, która pozostała do zapłaty do końca trwania Umowy zawartej na czas określony.
7. Sprint wystawi za poszczególne okresy rozliczeniowe z góry dokumenty proforma. Usługobiorca zobowiązany jest do uiszczania należności przy użyciu systemu płatności internetowych wskazanego

- przez Sprint lub przelewem na rachunek bankowy wskazany w dokumencie proforma. Po uiszczeniu przez usługobiorcę płatności, Sprint wystawi i udostępni usługobiorcy fakturę VAT za zakupioną Usługę.
8. Sprint może rozwiązać Umowę i/lub wstrzymać świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli usługobiorca:
 - a) nie dokonał zapłaty wynagrodzenia w wysokości i w terminie wskazanym w dokumencie proforma,
 - b) korzysta z Usługi naruszając postanowienia Regulaminu lub w sposób naruszający przepisy obowiązującego prawa,
 - c) wykorzystuje Usługę w celu wyrządzenia szkody Sprint,
 - d) zaprzestał prowadzenia działalności gospodarczej lub został wykreślony z właściwego rejestru lub ewidencji, wpisany do rejestru dłużników niewypłacalnych.
 9. W przypadku rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym z winy Usługobiorcy, Usługobiorcy nie przysługuje rekompensata za niewykorzystany okres rozliczeniowy.
 10. Po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy dane dostępne do serwera zostają dezaktualizowane tj. pozbawione cech umożliwiających dostęp do serwera.
 11. Sprint zobowiązuje się świadczyć Usługę oraz wykonywać Umowę z należytą starannością, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu i obowiązującymi przepisami prawa.
 12. Sprint zobowiązuje się do świadczenia Usługi usługobiorcy zgodnie z warunkami jakościowymi określonymi w SLA (Service Level Agreement), stanowiącym Załącznik nr 2 do Regulaminu.
 13. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawa obowiązujących w zakresie ochrony dóbr osobistych oraz praw własności intelektualnej (autorskich, własności przemysłowej i uczciwej konkurencji), jak i zakazu zamieszczania na serwerze treści niedozwolonych prawem w trakcie korzystania z publicznych i niepublicznych sieci transmisji danych poprzez sieć Internet.
 14. Usługobiorca zobowiązuje się do wprowadzania do umów zawieranych ze swoimi klientami klauzuli określonej w zdaniu poprzednim i przyjmuje do wiadomości, że nie wywiązywanie się z powyższego zobowiązania stanowi rażące naruszenie postanowień niniejszego Regulaminu.
 15. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie serwera (Usługi) w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem i celem Umowy.
 16. Usługobiorca zobowiązuje się do zmiany haseł kont dostępowych do serwera niezwłocznie po ich otrzymaniu od Sprint. Usługobiorca zobowiązuje się utrzymać dane dostępne do serwera w tajemnicy i nieujawniania ich osobom trzecim. Sprint nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane przez osoby trzecie w związku z udostępnieniem im danych dostępowych.
 17. Usługobiorca zobowiązuje się do wykonywania kopii zapasowych (kopii bezpieczeństwa) danych zawartych na serwerze we własnym zakresie. Sprint nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych z powodu zdarzeń niezależnych od Sprint.
 18. Usługobiorca zobowiązuje się współpracować ze Sprint w zakresie zwalczania bezprawnych działań użytkowników serwera, którym udostępnił go w związku z korzystaniem z Usługi. Współpraca polega przede wszystkim na udostępnieniu Sprint danych osobowych użytkownika lub innych pozwalających go zidentyfikować.
 19. Usługobiorca zobowiązuje się do niezakłócania w jakikolwiek sposób swoją działalnością, korzystania z serwerów dedykowanych przez innych usługobiorców Sprint. Jeśli Sprint stwierdzi wystąpienie zakłóceń spowodowanych działaniem Usługobiorcy, ma prawo w trybie natychmiastowym odłączyć Serwer Dedykowany, zawiadamiając o tym niezwłocznie Usługobiorcę wskazując na czym polega niedozwolone zachowanie Usługobiorcy.
 20. Każda ze Stron Umowy jest zobowiązana do zapewnienia bezpieczeństwa zarządzanej przez siebie sieci teleinformatycznej oraz ochrony przesyłanej informacji.
 21. Sprint zastrzega sobie prawo do rekonfiguracji Urządzeń sieci Sprint, o ile nie pogorszy to jakości uruchomionej Usługi,
 22. Sprint nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody (włączając w to bez ograniczeń rzeczywiste straty lub utratę zysków, spowodowane m.in. przerwaniem działalności przedsiębiorstwa) wynikłe z wadliwego lub niezgodnego z przeznaczeniem użycia przez usługobiorcę Serwerów Dedykowanych dostarczonych przez Sprint lub z innych czynników niezależnych od Sprint, w szczególności uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej usługobiorcy oraz stanowiących jego własność urządzeń pracujących w tej sieci, a nie będących pod bezpośrednim nadzorem Sprint.
 23. Sprint nie ponosi odpowiedzialności za treści i materiały Usługobiorcy i/lub osób, którym Usługobiorca udostępnił miejsce na Serwerze Dedykowanym. Sprint nie ponosi odpowiedzialności za skutki pozostawienia danych na Serwerze Dedykowanym.
 24. Sprint nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z przyczyn niezależnych od Sprint, a także gdy brak dostępu do infrastruktury Sprint lub usługobiorcy z przyczyn niezależnych od Stron.

25. Usługobiorca może wnosić do Sprint reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Sprint, Usługi określonej w niniejszym Regulaminie.
26. Reklamacje usługobiorca będzie kierował na adres Sprint SA, ul. Jagiellończyka 26, 10-062 Olsztyn. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej i powinna zawierać:
 - a) dane Usługobiorcy,
 - b) wskazanie usługi, której reklamacja dotyczy,
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację, wskazanie na czym polega niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Sprint,
 - d) ewentualne wskazanie sposobu usunięcia zarzucanego naruszenia.
27. Sprint rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
28. W przypadku niewywiązania się z SLA określonej w Załączniku nr 2 dla Usługi określonej w Załączniku nr 1 do Regulaminu, Sprint udzieli usługobiorcy proporcjonalnej kompensaty, która będzie naliczana zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 2 do Regulaminu.
29. Zasady dotyczące reklamacji stosuje się odpowiednio w sprawie przyznania kompensaty.
30. Niedostępność Usługi w czasie Okna Serwisowego nie oznacza nienależytego wykonywania umowy przez Sprint. Sprint S.A. zobowiązany jest do poinformowania usługobiorcy o planowanej przerwie w ramach Okna Serwisowego.
31. Usługobiorca oświadcza, iż wyraża zgodę, aby Sprint nie ponosił odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania osób trzecich będących dostawcami usług internetowych (telekomunikacyjnych).
32. Usługobiorca upoważnia Sprint do wystawiania faktur VAT za Usługę bez podpisu odbiorcy.
33. Usługobiorca akceptuje faktury VAT wystawiane i przesyłane w formie elektronicznej, spełniające warunek integralności treści faktury w rozumieniu §2 ust.1 pkt 1 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 roku w sprawie wystawiania oraz przesyłania faktur w formie elektronicznej. Faktury będą wysyłane na adres e-mail podany w Formularzu.
34. Sprint oświadcza, że jest czynnym podatnikiem VAT i posiada nr identyfikacyjny NIP 739-020-41-15.
35. Usługobiorca oświadcza, iż posiada nr identyfikacyjny NIP, który został podany w Formularzu. Wymóg posiadania NIP nie dotyczy Usługobiorców będących osobami fizycznymi.
36. Strony oświadczają, iż ich dane w Formularzu są zgodne ze stanem faktycznym na dzień zawarcia Umowy.
37. W przypadku zmian danych którejkolwiek ze Stron, zobowiązują się one nie później niż w terminie 7 dni od zaistnienia zmiany, poinformować o tym drugą Stronę.
38. W razie powstania sporów pomiędzy Stronami w związku z wykonywaniem Umowy, Strony zobowiązują się dążyć do ich ugodowego rozstrzygnięcia.
39. W przypadku braku możliwości ugodowego rozwiązania sporów zostaną one poddane rozstrzygnięciu przez Sąd Powszechny- właściwy według przepisów powszechnie obowiązujących.
40. Do kontaktów roboczych Strony wyznaczają swoich pracowników odpowiedzialnych za koordynację działań od strony handlowej i technicznej na etapie uruchamiania i eksploatacji.

VIII. Usługi dodatkowe

1. Oprogramowanie Microsoft
 - 1.1. Ogólne warunki korzystania z Oprogramowania firmy Microsoft określa załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.
 - 1.2. Korzystanie z oprogramowania jest płatne według Cennika zamieszczonego na stronie internetowej sprintdatacenter.pl (dalej: „Cennik”).
 - 1.3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
2. Oprogramowanie pozostałe
 - 2.1. Korzystanie z oprogramowania jest płatne według Cennika zamieszczonego na stronie internetowej sprintdatacenter.pl (dalej: „Cennik”).
 - 2.2. Okres rozliczeniowy wynosi miesiąc lub rok i jest podany w Cenniku.
3. Usługi dodatkowe zawierające dzierżawę dowolnego oprogramowania obejmują tylko dzierżawę licencji. Usługa dzierżawy oprogramowania nie zawiera usługi instalacji, konfiguracji i administracji wykupionego oprogramowania.

IX. Postanowienia końcowe

1. Regulamin oraz zawarta Umowa są wyrażone i rozumiane zgodnie z regułami semantycznymi/znaczeniowymi języka polskiego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa polskiego.
3. Nieważność którejkolwiek z postanowień Regulaminu nie wpływa na ważność postanowień pozostałych.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Poziom dostępności Usługi – Service Level Agreement (SLA);
2. Załącznik nr 2 – Zestawienie adresowe;
3. Załącznik nr 3 – Wzór zgłoszenia Awarii;
4. Załącznik nr 4 – Ogólne warunki

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 Serwera Dedykowanego ZLECENIODAWCY. Termin „Datagram ICMP” dotyczy protokołu ICMP, należącego do zestawu protokołów TCP/IP, zdefiniowanego w dokumencie RFC 792.
4. Gwarantowany czas przywrócenia pełnej funkcjonalności dzierżawionego serwera – 6 godzin.
5. W przypadku niemożliwości usunięcia Awarii dzierżawionego serwera w określonym czasie, SPRINT w ramach przywrócenia pełnej funkcjonalności dzierżawionego serwera odtworzy zastępcze rozwiązanie w formie VPS (Virtual Private Server) o parametrach analogicznych do parametrów dzierżawionego serwera. Czas działania zastępczego rozwiązania VPS nie wlicza się do czasu trwania Awarii.
6. W przypadku wystąpienia Awarii SPRINT przywraca działanie systemu operacyjnego dzierżawionego serwera. SPRINT nie odtwarza danych ZLECENIODAWCY utraconych w wyniku Awarii na dzierżawionym serwerze. ZLECENIODAWCA utracone dane odtwarza we własnym zakresie.

§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 ZLECENIODAWCĘ o planowanych pracach przynajmniej na 5 dni roboczych 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 3 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, ZLECENIODAWCA powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie drugą Stronę poprzez ustne zgłoszenie telefoniczne, potwierdzone pisemnym dokumentem przesłanym e-mailem lub faksem do SPRINT, zgodnie z danymi kontaktowymi wskazanymi w Załączniku nr 3 do Umowy, zwany dalej „Zgłoszeniem Awarii”. Wzór Zgłoszenia Awarii przedstawiono w Załączniku nr 4 do Umowy.
6. ZLECENIODAWCA 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 ZLECENIODAWCY (faksem, 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 ZLECENIODAWCY, SPRINT nie jest zobowiązany do usunięcia Awarii i niezwłocznie powiadomi o tym ZLECENIODAWCĘ pisemnie -mailem lub faksem i telefonicznie oraz uczyni stosowną wzmiankę w Zgłoszeniu Awarii.

§3 KARY UMOWNE I BONIFIKATY

1. ZLECENIODAWCA nie ponosi opłat za łączny czas w którym Usługa nie jest świadczona; opłata miesięczna ulega proporcjonalnemu pomniejszeniu.

2. Jeżeli straty pakietów, mierzone w sposób opisany powyżej w §1, ust. 3, zaobserwowane przez ZLECENIODAWCĘ 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.
3. Jeżeli straty pakietów, mierzone w sposób opisany powyżej w §1, ust. 3, zaobserwowane przez ZLECENIODAWCĘ 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.
4. Strony przyjmują następujący sposób obliczania Dostępności Usługi:

$$DostępnośćUsługi = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100\%$$

gdzie: T_S – okres obliczeniowy

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

- 4.1 Czas mierzony jest w pełnych minutach, a dostępność wyrażona jest w procentach w zaokrągleniu do jednego miejsca po przecinku. \acute{s}
- 4.2 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.
- 4.4 Jako Awaria traktowane są również prace konserwacyjne, które:
 4. 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,
 5. nie zostały zgłoszone z wymaganym wyprzedzeniem, o którym mowa w §2 ust. 1 niniejszego Załącznika.
- 4.5 Za okres obliczeniowy Strony przyjmują jeden miesiąc kalendarzowy.
5. SPRINT udzieli ZLECENIODAWCY upustu, uzależnionego od niedotrzymania gwarantowanej dostępności zasilania w energię elektryczną oraz transmisji do/z Internetu w danym Okresie Rozliczeniowym, zgodnie z poniższą tabelą:

Tabela nr 2.

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

6. SPRINT udzieli ZLECENIODAWCY upustu, uzależnionego od niedotrzymania gwarantowanego czasu przywrócenia pełnej funkcjonalności dzierżawionego serwera na warunkach określonych w §3 ust. 1.
7. 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
fax +48 (89) 522 11 25
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: "SERWERY DEDYKOWANE",
Wymagany PIN: **określony przy aktywacji usługi, wysłany e-mailem razem z danymi dostępowymi do serwera**
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: "SERWERY DEDYKOWANE",
Wymagany PIN: **określony przy aktywacji usługi, wysłany e-mailem razem z danymi dostępowymi do serwera**
e-mail: serwis@sprintdatacenter.pl

1.5. Składanie reklamacji:

SPRINT S.A.
ul. Jagiellończyka 26
10-062 OLSZTYN,
tel. +48 (89) 522 11 00
fax +48 (89) 522 11 25
e-mail: olsztyn@sprint.pl

1.6. Płatności:

SPRINT S.A.
ul. Jagiellończyka 26
10-062 OLSZTYN,
tel. +48 (89) 522 11 00
fax +48 (89) 522 11 25
e-mail: plalnosci@sprintdatacenter.pl

Sprint S.A.
Serwis Sprint Data Center
ul. Jagiellończyka 26,
10-062 Olsztyn
tel.: +48 /89/ 522 11 00
fax.: +48 /89/ 522 11 25
e-mail: serwis@sprintdatacenter.pl

ZGŁOSZENIE AWARII

*Czas wystąpienia awarii**

Data wystąpienia Awarii: __-__-____

Godzina wystąpienia Awarii: __: __

*Dane klienta**

Nazwa klienta:		
Adres:		
Tel.:	Fax.:	e-mail:

*Dane administracyjne**

Osoba zgłaszająca:	Tel. kontaktowy:
--------------------	------------------

*Opis uszkodzenia / objawy**

** - pola wypełnia klient*

Pola wypełniane przez pracownika Sprint S.A.

Numer ewidencyjny zgłoszenia:
Data i godzina otrzymania:
Osoba odbierająca zgłoszenie:
Inżynier serwisu:
Data usunięcia awarii:
Godzina usunięcia awarii:
Sposób odtworzenia Usługi:

Uwagi:

Warunki ogólne dotyczące korzystania z oprogramowania Microsoft

Niniejsze warunki ogólne dotyczą korzystania z oprogramowania Microsoft (zwanego dalej „Oprogramowaniem Microsoft”) dostarczanego przez SPRINT S.A. z siedzibą w Olsztynie (zwaną dalej „SPRINT”), które zawiera oprogramowanie informatyczne, ewentualną pomoc techniczną, dokumenty, dokumentację elektroniczną. SPRINT nie jest właścicielem oprogramowania. Korzystanie z oprogramowania podlega prawom i ograniczeniom, o których SPRINT poinformuje klienta.

I. Definicje

Na potrzeby niniejszych warunków ogólnych dotyczących korzystania z Oprogramowania Microsoft zamieszcza się poniższe definicje:

Oprogramowanie klienta – określa aplikację pozwalającą Urządzeniu na dostęp do usług dostarczanych przez oprogramowanie serwera i na korzystanie z tych usług;

Urządzenie – dotyczy następujących urządzeń: komputer, terminal, komputer kieszonkowy pager, telefon, smart phone lub wszelkie inne urządzenie, na którym może być zainstalowane Oprogramowanie klienta.

II. Prawa własności do oprogramowania

Wszystkie tytuły własności i prawa własności intelektualnej związane z oprogramowaniem oraz z jego elementami, takimi jak: obrazy, fotografie, animacje, dokumenty video, audio, muzyka, teksty i aplety, będącymi jego częścią, należą do firmy Microsoft lub firm dostarczających te elementy. Oprogramowanie Microsoft jest chronione przez prawa autorskie oraz międzynarodowe umowy dotyczące praw autorskich jak również umowy dotyczące własności intelektualnej. Posiadanie oprogramowania, dostęp do niego oraz korzystanie z niego nie oznacza posiadania praw własności do oprogramowania ani praw własności intelektualnej.

III. Korzystanie z oprogramowania klienta

Klient ma prawo do używania oprogramowania klienta zainstalowanego przez SPRINT na urządzeniu jedynie postępując zgodnie z instrukcjami i wykorzystując go do działalności związanych z usługami dostarczonymi przez SPRINT.

IV. Kopie

Wykonywanie kopii oprogramowania jest zabronione oprócz kopii Oprogramowania klienta na urządzeniu klienta, na którą zezwolenie wydaje SPRINT. Klient musi usunąć Oprogramowanie klienta i/lub oprogramowanie Microsoft w dniu wygaśnięcia lub anulowania umowy z SPRINT lub po przeniesieniu praw własności do Urządzenia na inną osobę. Klient nie może wykonywać kopii dokumentacji dostarczonej wraz z Oprogramowaniem Microsoft.

V. Ograniczenia w inżynierii odwrotnej, dekompilacji i dezasemblacji

Nie ma możliwości dokonywania inżynierii wstecznej, dekompilacji i dezasemblacji Oprogramowania Microsoft, oprócz sytuacji gdy prawo zezwala na taką działalność.

VI. Zakaz rozpowszechniania

Zakazuje się pożyczania i rozpowszechniania pośrednio lub bezpośrednio Oprogramowania Microsoft oraz jego udostępniania osobom trzecim.

VII. Rozwiązanie umowy

SPRINT może rozwiązać umowę z klientem w przypadku złamania niniejszych warunków ogólnych. W przypadku odebrania praw lub anulowania umowy klient jest zobowiązany zaprzestać korzystania z Oprogramowania Microsoft i nie logować się do niego zdalnie. Ponadto, klient zobowiązuje się do usunięcia wszystkich kopii Oprogramowania oraz posiadanych przez klienta jego elementów składowych.

VIII. Gwarancja, odpowiedzialność, wnioski ze strony Microsoft

W przypadku jakichkolwiek gwarancji, odpowiedzialności za szkody lub odwołań, będą one dotyczyły SPRINT, a nie Microsoft ani filii tej firmy.

IX. Pomoc techniczna

Pomoc techniczna dotycząca oprogramowania Microsoft jest dostarczana przez firmę SPRINT, w zakresie wynikającym z umowy zawartej przez SPRINT z klientem a nie przez Microsoft, chyba że coś innego wynika z

innych zapisów.

X. Tolerancja awarii

Oprogramowanie Microsoft używa technologii, która może ulegać awariom i która nie została stworzona do używania w środowiskach lub aplikacjach, w których uszkodzenie oprogramowania mogłoby doprowadzić do zagrożenia utraty życia, uszkodzeń ciała lub poważnych szkód zdrowotnych, materialnych lub ekologicznych.

XI. Ograniczenia dotyczące eksportu

Oprogramowanie Microsoft zostało wyprodukowane w Stanach Zjednoczonych i jest przeznaczone do eksportu podlegającego kontroli prawa Stanów Zjednoczonych. Klient akceptuje fakt, że będzie podlegał prawu narodowemu i międzynarodowemu dotyczącemu tego oprogramowania, w tym amerykańskim ustawom administracyjnym dotyczącym eksportu, jak również restrykcjom przeznaczonym dla klientów docelowych, ustalonym przez rząd USA oraz przez rządy innych krajów.

XII. Odpowiedzialność za złamanie ogólnych warunków

Poza odpowiedzialnością wobec SPRINT, klient akceptuje fakt, że będzie ponosił odpowiedzialność wobec firmy Microsoft w przypadku niedotrzymania niniejszych warunków ogólnych.