

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Sprint Usług dotyczących dzierżawy serwera dedykowanego. 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 (zarządzanie danymi przekazanymi przez Klienta oraz udostępnienie systemów przetwarzania tych danych) związane z dzierżawą i utrzymaniem serwera dedykowanego w serwerowni Sprint.

II. Słownik

Użyte w regulaminie słowa oznaczają:

1. **Regulamin** - Regulamin świadczenia usług przez Sprint S.A.;
2. **Regulamin świadczenia usługi serwera dedykowanego** – niniejszy dokument określający warunki świadczenia Usługi dzierżawy i utrzymania serwera dedykowanego;
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 Serwerem Dedykowanym, w których zaczyna się i kończy sygnał o określonej przepływności;
4. **Serwer Dedykowany** – serwer będący własnością Sprint, udostępniony Klientowi w ramach Usługi,

III. Zakup i wykonanie Usługi.

1. Sprint zapewnia zakup Usługi serwera dedykowanego według zasad określonych w Regulaminie.
2. 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 świadczenia usługi serwera dedykowanego.
3. Sprint po uruchomieniu Usługi wysyła na adres e-mail wskazany w Formularzu przez Klienta dane niezbędne do korzystania z Usługi (dane dostępowe).
4. W ramach Usługi serwera dedykowanego Klient ma możliwość zakupu Usług dodatkowych. Warunki Usług dodatkowych określone są w odrębnych regulaminach szczegółowych.

IV. Okres testowy

1. Klient przy składaniu zamówienia może zakupić serwer dedykowany z okresem testowym.
2. Klientowi 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 świadczenia usługi serwera dedykowanego.
5. Płatność realizowana jest na podstawie dokumentu proforma z terminem płatności 3 dni. Po tym terminie zamówienie będzie anulowane.
6. Po dokonaniu płatności dane dostępowe do serwera zostaną wysłane na podany w formularzu adres e-mail.
7. Po opłaceniu okresu testowego Klient 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.

9. Nieopłacenie pierwszego abonamentu za zamówiony serwer dedykowany oznacza anulowanie zamówienia. Okres testowy nie zobowiązuje Klienta do zawarcia umowy na świadczenie usługi Serwera Dedykowanego.

V. Prawa i obowiązki

1. Klient 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.
2. Klient zobowiązuje się do niezakłócania w jakikolwiek sposób swoją działalnością, korzystania z serwerów dedykowanych przez innych usługobiorców Sprint. Jeśli Sprint stwierdzi wystąpienie zakłóceń spowodowanych działaniem Klientowi, ma prawo w trybie natychmiastowym odłączyć Serwer Dedykowany, 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,

VI. 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 serwera dedykowanego.
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 serwera dedykowanego.
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.

VII. Postanowienia końcowe

1. Regulamin świadczenia usługi serwera dedykowanego, 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 serwera dedykowanego.
2. Postanowienia Regulaminu świadczenia usługi serwera dedykowanego wchodzi w życie z dniem 21.08.2015 r.

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;

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 Klienta utraconych w wyniku Awarii na dzierżawionym serwerze. Klient utraczone 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 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 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 3 do Regulaminu świadczenia usługi serwera dedykowanego.
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 (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 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. Klient 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 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.
3. 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.
4. Strony przyjmują następujący sposób obliczania Dostępności Usługi:

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

gdzie: – okres obliczeniowy

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

- a. Czas mierzony jest w pełnych minutach, a dostępność wyrażona jest w procentach w zaokrągleniu do jednego miejsca po przecinku.
 - b. 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.
 - c. 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.
 - d. Za okres obliczeniowy Strony przyjmują jeden miesiąc kalendarzowy.
5. 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

6. Sprint udzieli Klientowi 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",
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",
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: platnosci@sprintdatacenter.pl

**ZAŁĄCZNIK NR 3
(wzór zgłoszenia awarii)**

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:
