

Regulamin świadczenia usług teleinformatycznych przez Kielecki Park Technologiczny

§ 1

Zakres regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług teleinformatycznych przez Kielecki Park Technologiczny.
2. Świadczenie usług teleinformatycznych odbywa się na terenie infrastruktury Kieleckiego Parku Technologicznego – Inkubatorów Technologicznych oraz Centrum Technologicznego, nieruchomości których właścicielem jest Gmina Kielce, a której mieniem zarządza Kielecki Park Technologiczny.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Zastosowanie Regulaminu ma miejsce w przypadku zawarcia umowy świadczenia usług teleinformatycznych będących w ofercie Kieleckiego Parku Technologicznego.
2. Umowa świadczenia usług teleinformatycznych, zawierana jest między Gminą Kielce, w imieniu której działa Kielecki Park Technologiczny (jako usługodawcą) a podmiotem będącym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (podmiot zarejestrowany w odpowiednim rejestrze lub ewidencji), który działa na własny rachunek, odpowiedzialność i ryzyko, a którego działalność nie godzi w wizerunek KPT (jako usługobiorcą).
3. Gmina Kielce wpisana jest do rejestru jednostek samorządu terytorialnego, wykonujących działalność w zakresie telekomunikacji, na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z dnia 7 listopada 2011 roku.
4. Niniejszy Regulamin nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego i nie może stanowić podstawy roszczeń wobec Gminy Kielce – Kieleckiego Parku Technologicznego z jakiegokolwiek tytułu.

§ 3

Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia, niezależnie od liczebności, oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot korzystający z usług teleinformatycznych świadczonych przez Kielecki Park Technologiczny, będący przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej - podmiot zarejestrowany w odpowiednim rejestrze lub ewidencji), który działa na własny rachunek, odpowiedzialność i ryzyko będący stroną Umowy.
- 2) **Abonament** – miesięczna stała opłata ponoszona przez Abonenta za korzystania z usług teleinformatycznych świadczonych przez Kielecki Park Technologiczny szczegółowo opisanych w Cenniku stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu;
- 3) **Adres IP** – indywidualny numer identyfikacyjny, nadawany urządzeniom przez Kielecki Park Technologiczny;
- 4) **Awaria** – sytuacja, w której następuje przerwa lub zakłócenie w funkcjonowaniu systemów sieciowych wynikająca z problemów technicznych, które uniemożliwiają Agentowi korzystanie z usług;
- 5) **Cennik** – Cennik usług teleinformatycznych, dokument zawierający wykaz usług teleinformatycznych świadczonych przez Kielecki Park Technologiczny wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu;
- 6) **Dyrektor KPT** – Dyrektor Kieleckiego Parku Technologicznego, działający na podstawie udzielonego pełnomocnictwa przez Prezydenta Miasta Kielce upoważniony do składania jednoosobowo oświadczeń woli i dokonywania czynności prawnych w imieniu Gminy Kielce
- 7) **Formularz zamówienia usługi** – wniosek, który należy złożyć ubiegając się o podjęcie współpracy w zakresie usług teleinformatycznych stanowiący załącznik nr 2 do Regulaminu;
- 8) **KPT** – Kielecki Park Technologiczny, jednostka organizacyjna Gminy Kielce nieposiadająca osobowości prawnej, działająca w formie jednostki budżetowej, utworzona na mocy uchwały nr XXII/477/2008 Rady Miejskiej w Kielcach z dnia 3 kwietnia 2008 r. w sprawie utworzenia jednostki budżetowej o nazwie Kielecki Inkubator Technologiczny w Kielcach oraz ustalenia źródeł dochodów własnych tej jednostki i ich przeznaczenia z późn.zm., KPT jest odpowiedzialny za realizację usług teleinformatycznych, w tym udzielanie Abonentowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy;

- 9) **Kolokacja** – usługa polegająca na udostępnianiu urządzeń technicznych KPT lub przestrzeni (miejsca w pomieszczeniach technicznych KPT) oraz zapewnieniu odpowiednich warunków technicznych dla instalacji i eksploatacji urządzeń teleinformatycznych (sprzętu) Abonenta;
- 10) **Lokator/Najemca** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który na podstawie odrębnej umowy jest najemcą pomieszczeń w infrastrukturze Kieleckiego Parku Technologicznego, któremu KPT może świadczyć usługi teleinformatyczne na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie;
- 11) **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Gminy Kielce/KPT z tytułu świadczonych usług teleinformatycznych, podstawowym okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy;
- 12) **Pomieszczenie kolokacyjne** - pomieszczenie lub pomieszczenia, które są przystosowane do przechowywania i utrzymywania sprzętu komputerowego oraz telekomunikacyjnego (np. serwerów, routerów), posiadające odpowiednie zabezpieczenia przeciwpożarowe, antywłamaniowe, klimatyzację, zasilanie awaryjne oraz łącza telekomunikacyjne zapewniające łączność z Internetem oraz transmisję danych;
- 13) **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług teleinformatycznych przez Kielecki Park Technologiczny;
- 14) **Siła wyższa** - zdarzenie zewnętrzne o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiolowym) niezależne od Stron, któremu nie można zapobiec środkami dostępnymi Stronie, w tym:
- a) wojna, w tym: wojna domowa, zamieszki, rozruchy i akty sabotażu,
 - b) katastrofy naturalne, takie jak: silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powódzie, intensywne opady śniegu, skrajne temperatury zarówno wysokie jak i niskie,
 - c) wybuch, pożar, zniszczenie urządzeń lub wszelkiego rodzaju instalacji, powstałe bez udziału Stron,
 - d) działania lub zaniechania działań osób trzecich nie związanych w żaden sposób ze Stronami,
 - e) bojkot, „strajk włoski”, okupowanie powierzchni lub dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej jednej ze Stron,
 - f) akty władzy o charakterze powszechnym, z wyjątkiem działań, za które Strona starająca się o zwolnienie od odpowiedzialności przyjęła ryzyko na mocy postanowienia Umowy;
- 15) **SLA** (ang. Service Level Agreement) – dokument określający szczegółowe warunki i gwarantowany poziom dostępności usług, jakie usługodawca zobowiązuje się zapewnić Abonentowi, określony w załączniku nr 3 do niniejszego Regulaminu;
- 16) **Strona / Strony** – KPT lub Abonent, występujący w Umowie zarówno razem, jak również oddzielnie;
- 17) **Umowa** – dokument zawarty w formie pisemnej (na piśmie podpisanym podpisem własnoręcznym lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym) pomiędzy Gminą Kielce (w imieniu, której działa KPT) a Abonentem na świadczenie wybranej usługi teleinformatycznej, której integralną część stanowią: Regulamin wraz Cennikiem i innymi załącznikami;
- 18) **Usługi teleinformatyczne** – świadczenia wskazane w Cenniku, oferowane odpłatnie przez KPT;
- 19) **Usługobiorca** – Abonent;
- 20) **Usługodawca** – Gmina Kielce, w imieniu której działa KPT;
- 21) **Urządzenia Abonenta** – urządzenia, do których Abonent ma tytuł prawny, dostarczane do pomieszczenia kolokacyjnego w celu świadczenia przez KPT usług Kolokacji;
- 22) **Urządzenia KPT** – urządzenia, do których KPT ma tytuł prawny, dostarczane Abonentowi w celu umożliwienia dostępu do usługi teleinformatycznej wykupionej w KPT.

§4

Zakres świadczonych usług

1. Kielecki Park Technologiczny świadczy usługi teleinformatyczne zarówno dla najemców pomieszczeń infrastruktury KPT (lokatorów KPT) jak i podmiotów zewnętrznych, z wyłączeniem osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej.
2. Usługi świadczone przez KPT obejmują w szczególności:
 - 1) zapewnienie dostępu do Internetu,
 - 2) kolokację urządzeń - wynajem miejsca w szafach serwerowych,
 - 3) wynajem szaf serwerowych,
 - 4) dzierżawę infrastruktury teleinformatycznej (wynajem sieci transmisji danych).
3. KPT umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi KPT zawarł oddzielne porozumienia.
4. W ramach opłaty abonamentowej KPT zapewnia:
 - 1) stały dostęp do sieci KPT;
 - 2) możliwość korzystania z usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;

- 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań
 - 1) obsługę Abonenta;
 - 2) usuwanie awarii.
5. Warunki oraz zasady korzystania z wyżej wymienionych usług określono w Cenniku załączniku nr 1 stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
 6. Usługi teleinformatyczne świadczone wg stawek określonych w Cenniku, wyłącznie na podstawie umowy zawartej pomiędzy Gminą Kielce (usługodawcą, na rzecz której działa KPT) a Abonentem (usługobiorcą).

§5

Zamówienie usługi

1. Podmiot zainteresowany usługami teleinformatycznymi świadczonymi przez Kielecki Park Technologiczny zobowiązany jest złożyć pisemny wniosek - Formularz zamówienia, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
2. Formularza zamówienia winien być podpisany przez osobę upoważnioną do reprezentowania podmiotu (podpisem własnoręcznym bądź elektronicznym) oraz dostarczony osobiście bądź za pośrednictwem poczty czy kuriera do sekretariatu KPT - pokój 0.15 w budynku ORANGE ul. Olszewskiego 6, 25-663 Kielce lub przesłany drogą elektroniczną na adres email: biuro@technopark.kielce.pl.
3. Wypełniony i podpisany Formularz zamówienia, może również zostać przesłany na indywidualne adresy pracowników KPT odpowiedzialnych za realizację usług teleinformatycznych. Dane kontaktowe pracowników dostępne są na stronie www.technopark.kielce.pl
4. Złożony Formularz podlega weryfikacji przez pracownik KPT, który sprawdza prawidłowość wypełnienia dokumentu. Wnioskodawca, może zostać wezwany w formie elektronicznej do uzupełnienia formularza, jeżeli informacje będą nieczytelne lub niepełne.
5. Warunkiem akceptacji przez KPT zamówienia świadczenia usługi teleinformatycznej, jest kompletne wypełnienie Formularza zamówienia, w szczególności sekcji dotyczących parametrów technicznych usługi.

§6

Umowa i obowiązki stron

1. Umowa określa szczegółowy zakres świadczonych usług, opłaty za usługi i sposób ich regulowania oraz warunki techniczne i organizacyjne świadczenia usługi, a także obowiązki stron.
2. Umowa może być zawarta z podmiotem, który dostarczy do KPT podpisany Formularz zamówienia (w formie pisemnej lub elektronicznej), poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy.
3. KPT przysługuje prawo odmowy zawarcia umowy, w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia usługi;
 - b) nie dostarczenia prawidłowo uzupełnionego i/lub podpisanego Formularza zamówienia;
 - c) nie przedstawienia dokumentu potwierdzającego umocowanie do zawarcia umowy;
 - d) gdy, wcześniejsza umowa zawarta z danym podmiotem (Abonentem) została rozwiązana przez KPT lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu
 - e) gdy, podmiot wnioskujący o zawarcie umowy o świadczenie usług teleinformatycznych zalegania z płatnościami wobec Gminy Kielce, z tytułu jakichkolwiek innych usług świadczonych przez Kielecki Park Technologiczny.
4. Umowę zawiera się na czas nieokreślony lub określony z 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego chyba, że strony postanowią inaczej w umowie.
5. Poprzez zawarcie umowy, KPT zobowiązuje się świadczenia usług na zasadach określonych w umowie i niniejszym Regulaminie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień umowy oraz Regulaminu, w szczególności do terminowego wnoszenia opłat wynikających z umowy.
6. Czas trwania umowy może wynikać z oferty promocyjnej bądź z indywidualnych ustaleń z usługobiorcą.
7. Gdy dzień dokonania aktywacji nie jest pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, umowę uważa się za zawartą na łączny okres, będący sumą okresu obowiązywania umowy oraz liczby dni, które upłynęły od daty dokonania aktywacji do ostatniego dnia miesiąca, w którym dokonano aktywacji włącznie. Jeżeli świadczone usługi nie obejmują pełnych miesięcy, opłata abonamentowa za taki niepełny miesiąc jest naliczana w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień tego miesiąca.
8. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych po podpisaniu umowy, o ile w umowie nie wyznaczano innej daty.
9. Abonent zapewnia upoważnionym przedstawicielom KPT możliwość kontroli instalacji i urządzeń będących własnością KPT.

10. Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.
11. W przypadku korzystania z usługi kolokacji KPT, Abonent zobowiązany jest do:
- 1) Dostarczenia urządzeń Abonenta do pomieszczenia kolokacyjnego w terminie 14 dni od daty podpisania umowy.
 - 2) Dostarczenia przedstawicielowi KPT listy osób pierwszego kontaktu, które są upoważnione do dostępu do urządzeń znajdujących się w pomieszczeniu kolokacyjnym KPT oraz bezzwłocznego poinformowania KPT o cofnięciu takiego upoważnienia.
 - 3) Dostarczenia harmonogramu wykonywania kopii bezpieczeństwa, nośników i urządzeń do archiwizacji, o ile ta usługa wchodzi w skład umowy.
 - 4) Dostarczenie opisu usług, które mają być udostępnione za pomocą zapór ogniowych (firewall-a), o ile ta usługa wchodzi w skład umowy;
 - 5) Nie przekazywania i nie przechowywania na urządzeniach treści naruszających obowiązujące przepisy prawa.
12. Naliczanie opłat za korzystanie z usług kolokacji rozpoczyna się od drugiego dnia po dostarczeniu urządzeń Abonenta do pomieszczenia kolokacyjnego KPT, nie później jednak niż od 14 dnia od dnia zawarcia umowy.
13. Wszystkie rodzaje usług teleinformatycznych świadczonych na podstawie umowy przez KPT dotyczą wyłącznie Abonenta i bez pisemnej zgody KPT nie jest możliwe odstępowanie, podnajem, bezpłatne użyczenie podmiotom trzecim przedmiotu umowy.
14. Abonent może odstąpić od umowy w przypadku nierozpoczęcia przez KPT świadczenia usług w terminie 30 dni od daty określonej w umowie.
15. Każda ze Stron może rozwiązać umowę w drodze wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w który zostało dokonane wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia usługa teleinformatyczna świadczona jest na zasadach określonych w umowie.
16. KPT przysuguje prawo zawieszenia świadczeniu usługi bądź rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w razie:
- a) gdy Abonent zalega z zapłatą wynagrodzenia z tytułu świadczonych usług za co najmniej dwa pełne okresy rozliczeniowe;
 - b) poniesienia przez KPT szkody w skutek działań bądź z winy Abonenta lub osób trzecich, którymi Abonent posługuje się w celu wykonania umowy;
 - d) spowodowania przez podmiot sytuacji, w których KPT nie może nawiązać kontaktu z Abonentem, np. notoryczne nieodbieranie telefonu lub poczty elektronicznej, zmiana danych kontaktowych oraz korespondencyjnych bez uprzedniego poinformowania KPT o tym fakcie;
 - e) zawieszenia przez Abonenta prowadzenia działalności gospodarczej, na okres powyżej dwóch miesięcy lub zakończenia działalności gospodarczej;
17. KPT zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy i bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia, że Abonent korzystając z usług teleinformatycznych narusza przepisy prawa lub działa na szkodę KPT.
18. Abonent zobowiązany jest, na własny koszt, do odbioru sprzętu w terminie 7 dni od zakończenia bądź rozwiązania umowy świadczenia usług kolokacji. W przypadku nie odebrania sprzętu w określonym terminie, KPT ma prawo naliczyć opłaty abonamentowe za następne okresy rozliczeniowe aż do odbioru sprzętu.
19. Zakończenie bądź rozwiązanie umowy, nie zwalnia Abonenta z uregulowania wszystkich należności względem Gminy Kielce – Kieleckiego Parku Technologicznego. Brak zapłaty wszystkich nieuregulowanych należności w maksymalnym terminie 14 dni, upoważnia KPT do dochodzenia należności na drodze sądowej.
20. W przypadku zakończenia bądź rozwiązania usługi kolokacji KPT, Abonent jest zobowiązany do uregulowania wszystkich należności względem KPT przed odbiorem urządzeń Abonenta z pomieszczenia kolokacyjnego.

§7

Urządzenia

1. W celu wykonania umowy KPT może umożliwić korzystanie przez Abonenta z urządzeń będących własnością KPT (przez własność w niniejszym Regulaminie należy rozumieć każdy inny tytuł prawny uprawniający KPT do określonego dysponowania urządzeniami).
2. Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają Abonenta jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały, jako następstwo działania lub zaniechania Abonenta.
3. KPT ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw urządzenia (sprzętu) w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) samowolnej ingerencji dokonanej przez Abonenta lub nieuprawnione osoby trzecie;

- 2) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji sprzętu;
 - 3) nie powiadomienia KPT o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach sprzętu.
4. KPT jest uprawnione do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń, z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem Abonenta.
 5. KPT ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej, co może spowodować przerwy w świadczeniu usług lub pogorszenie ich jakości, jednak nie dłużej niż jednorazowo 24 godziny w miesiącu. KPT będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzać czynności w ramach konserwacji i modernizacji sieci w godzinach najmniej intensywnego korzystania z usług.
 6. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia demontażu i natychmiastowego zwrotu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością KPT w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.
 7. Urządzenia udostępnione Abonentowi w celu świadczenia usług są i pozostają własnością KPT. W przypadku zatrzymania po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy urządzeń poza obowiązkiem natychmiastowego wydania, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 5 % opłaty abonamentowej za każdy dzień zatrzymania lub zwłoki w zwrocie urządzeń.

§8

Opłaty i rozliczenia

1. Stawki opłat za korzystanie z usług teleinformatycznych świadczonych przez KPT określone są w Cenniku usług stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu.
2. Abonent zobowiązany będzie do zapłaty całości umówionego wynagrodzenia za usługi w postaci opłaty abonamentowej oraz innych opłat wynikających z umowy.
3. Abonentowi nie przysługują uprawnienia do potrącenia lub zatrzymania żadnej kwoty wynagrodzenia KPT czy urządzeń, do których KPT posiada tytuł prawny.
4. KPT rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem usługi od dnia przydzielenia Abonentowi zasobów teleinformatycznych KPT. Przydzielenie zasobów następuje na podstawie Protokołu stanowiącego załącznik do umowy.
5. Opłaty za usługi teleinformatyczne regulowane są na podstawie faktur wystawianych przez KPT, na rachunek bankowy wskazany w umowie.
6. Termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury, chyba że umowa stanowi inaczej.
7. KPT ma prawo do zmiany Cennika, pod warunkiem poinformowania Abonenta o proponowanych zmianach, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku, gdy Abonent nie akceptuje proponowanych zmian, Abonent ma prawo wypowiedzieć niniejszą umowę z zachowaniem okresu wskazanego w § 6 ust. 4.
8. Zmiana opłat może wynikać m.in. :
 - a) ze wskaźnika cen towarów i usług ogłaszanego każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny
 - b) ze wzrostu kosztów świadczenia usług objętych umową (w tym kosztów pracy);
 - c) ze wzrostu kosztów udostępniania Abonentowi infrastruktury;
 - d) z wprowadzenia lub podwyższenia kosztów nabywania, utrzymywania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury, systemów teleinformatycznych i oprogramowania – umożliwiających świadczenie usług;
 - e) z wprowadzenia lub podwyższenia obciążeń publicznoprawnych bezpośrednio obciążających KPT w związku ze świadczeniem usług teleinformatycznych;
 - f) ze wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia usług
 - g) wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów;
 - h) ze zmiany w warunkach umownych KPT z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia przez KPT usług lub utrzymania określonego w umowie zakresu usług czy poziomu ich świadczenia;
 - i) z wprowadzenia przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia usług przez KPT;
 - j) z wystąpienia obiektywnych okoliczności, na które KPT nie ma wpływu, których nie można było przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację umowy na uzgodnionych warunkach.

§9

Odpowiedzialność usługodawcy

1. KPT ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba, że są one wynikiem działania Abonenta, niedochowania przez Abonenta przepisów prawa, postanowień niniejszego regulaminu lub umowy, działania osób trzecich lub powstały w wyniku siły wyższej, lub KPT nie można przypisać winy niewykonania lub nienależytego wykonania usług.

2. KPT nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w przypadku braku możliwości świadczenia usługi podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 4 ust 3.
3. KPT nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usługi lub szkody wynikające z siły wyższej.
4. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy KPT, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie bonifikaty w wysokości 1/720 miesięcznej stałej opłaty abonamentowej za daną usługę, w przypadku usług objętych opłatami w formie comiesięcznych stałych abonamentów.
5. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy KPT, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie bonifikaty w wysokości 1/720 średniej miesięcznej opłaty za daną usługę, liczonej według faktur z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, w przypadku usług rozliczanych według zmiennych parametrów. W przypadku, gdy abonent korzysta z usług krócej niż trzy miesiące - średniej opłaty miesięcznej dla tego okresu.
6. Bonifikata w postaci zwrotu części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy KPT, a abonent dokonał zgłoszenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usług.
7. KPT nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez Abonenta korzyści.
8. KPT ponosi odpowiedzialność za urządzenia Abonenta umieszczone w pomieszczeniu kolokacyjnym KPT w zakresie, jakim KPT przyczyniło się do wyrządzonej szkody.
9. W przypadku utraty danych przechowywanych przez Abonenta na urządzeniach znajdujących się w pomieszczeniu kolokacyjnym lub ich ujawnienia bez wiedzy i zgody Abonenta, KPT ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą tylko wtedy, gdy Abonent wykaze, że utrata lub ujawnienie danych nastąpiło z wyłącznej winy KPT.

§10

Zgłoszenie awarii

1. Zapytania dotyczące usługi serwisowej usług mogą być dokonywane poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny, do przedstawiciela służby technicznej KPT, którego dane kontaktowe zawarte są w umowie.
2. Abonentowi przysługuje prawo zgłoszenia awarii dotyczącej nieprawidłowego świadczenia przez KPT usługi teleinformatycznej.
3. Wszelkie awarie należy zgłaszać natychmiast po zaistnieniu podstawy do jej zgłoszenia.
4. Abonent zobowiązany jest zgłosić awarię poprzez pisemny wniosek – Zgłoszenie awarii, którego wzór stanowi załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.
5. Zgłoszenie awarii powinno zawierać:
 - 1) Zgłoszenie powinno zawierać:
 - 2) imię i nazwisko osoby zgłaszającej albo nazwę oraz siedzibę Abonenta;
 - 3) datę wystąpienia awarii;
 - 4) opis awarii.
6. Celem skutecznego dokonania diagnozy i niezwłocznego usunięcia awarii zaleca się zgłaszanie stwierdzonej awarii z miejsca świadczenia usługi. Nie wyklucza to możliwości zgłaszania awarii z innego miejsca.
7. KPT jest zobowiązany do podjęcia działań w celu weryfikacji i usunięcia awarii w możliwie najkrótszym czasie.
8. Do dokonywania wszelkich działań związanych z usunięciem awarii upoważnione są wyłącznie służby techniczne KPT.
9. Zgłoszenia rozpatrywane będą z zachowaniem należytej staranności i bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach, gdy okoliczności mogące mieć wpływ na jej.
10. Awarie powstałe z przyczyn leżących po Abonenta, wynikające choćby z nieumyślnego działania będą usuwane na koszt Abonenta.
11. Zgłaszający awarię otrzyma odpowiedź w formie pisemnej lub elektronicznej.

§11

Reklamacje

1. Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji dotyczącej nieprawidłowego świadczenia przez KPT usługi teleinformatycznej.
2. Wszelkie reklamacje należy zgłaszać natychmiast po zaistnieniu podstawy do jej zgłoszenia, nie później niż w ciągu 3 dni od dnia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji..
3. Reklamacje należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@technopark.kielce.pl lub na piśmie wysłane na adres: Kielecki Park Technologiczny, ul. Olszewskiego 6, 25-663 Kielce.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - 5) imię i nazwisko osoby do kontaktu albo nazwę oraz siedzibę Abonenta (reklamującego);
 - 6) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

- 7) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 8) numer umowy;
 - 9) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi teleinformatycznych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy KPT umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - 10) oczekiwane rozwiązanie, w tym ewentualną wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 11) numer konta bankowego oraz adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia usługi;
 - 12) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. KPT jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji.
 6. Reklamacje rozpatrywane będą z zachowaniem należytej staranności i bez zbędnej zwłoki. Prawidłowo zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 7 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach, gdy okoliczności mogące mieć wpływ na jej rozpatrzenie wymagają dokonania dodatkowych czynności nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania.
 7. Zgłaszający reklamację otrzyma odpowiedź w formie pisemnej lub elektronicznej.
 8. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej prawidłowego złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
 9. KPT obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które KPT odpowiedzialności nie ponosi.

§12

Przetwarzanie danych osobowych

1. KPT przetwarza dane osobowe zgodnie z wymogami RODO (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) w zakresie niezbędnym do wykonywania umowy i dochodzenia roszczeń z tytułu wykonania umowy.
2. Realizując wymogi Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie „RODO”) informujemy, że:
 - 1) Administratorem danych jest Kielecki Park Technologiczny ul. Olszewskiego 6, 25-663 Kielce (dalej: KPT), tel. 41 278 72 00, e-mail: biuro@technopark.kielce.pl, reprezentowany przez Dyrektora KPT;
 - 2) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod e-mail: iod@technopark.kielce.pl lub listownie pod adresem KPT.
 - 3) Dane osobowe przetwarzane są w celach związanych z działaniami podejmowanym w celu zawarcia i realizacji umowy, a także w celu komunikacji związanej z wykonaniem umowy (w tym w celu obsługi czynności serwisowych, archiwizacji danych i dokumentów, udzielania odpowiedzi na pisma, wnioski i reklamacje) na podstawie art. 6 ust. 1 lit b. RODO, a po jej zakończeniu w związku z dochodzeniem/obroną roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f, art. 9 ust. 2 lit. f RODO), jako uzasadniony interes Administratora danych.
 - 4) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne do realizacji umowy, ich niepodanie uniemożliwi prawidłowe przeprowadzenia procesu złożenia zamówienia na usługi teleinformatyczne lub świadczenia usług.
 - 5) Dane osobowe mogą być przekazane wyłącznie podmiotom, które uprawnione są do ich otrzymania przepisami prawa, jak również do podmiotów prowadzących działalność nadzorczą lub kontrolną wobec Kieleckiego Parku Technologicznego. Ponadto mogą być ujawnione podmiotom, z którymi KPT zawarł umowę na świadczenie usług (np. hostingowych, IT, doradczych, szkoleniowych, obsługi prawnej, partnerom biznesowym) wykorzystywanych przy ich przetwarzaniu.
 - 6) Dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania procedury na rozpatrzenie wniosku (czas na składanie i rozpatrzenie Formularza zamówienia usługi), realizacji umowy, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa (prawa podatkowego, dotyczącego ochrony roszczeń) czy wynikający z instrukcji kancelaryjnej, która określa okresy przechowywania dokumentacji.
 - 7) Osobom, których dane dotyczą przysługuje:
 - a) prawo dostępu do swoich danych,
 - b) prawo ich sprostowania,
 - c) prawo do uzyskania kopii danych,
 - d) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - e) prawo do usunięcia danych osobowych po okresie z przetwarzaniem,
 - f) prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy przetwarzanie danych narusza przepisy RODO.

- 8) Podane dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu oraz na ich podstawie nie będą podejmowane zautomatyzowane decyzje.
3. Abonent w chwili zawarcia umowy wyraża jednocześnie zgodę na opisany w niniejszym ustępie sposób i cel przetwarzania danych osobowych, podanych przy zawarciu umowy;
 4. Zasady przetwarzania danych opisane w ust.2, mają odpowiednie zastosowanie do osób wskazanych do reprezentacji Abonent będącego osobą prawną albo podmiotem nieposiadającym osobowości prawnej oraz osób wskazanych do kontaktów z Abonentem. Abonent oświadcza, że poinformował te osoby, o zasadach przetwarzania danych, opisanych w ust. 2.
 5. Podanie nieprawdziwych danych osobowych stanowi rażące naruszenie postanowień niniejszego Regulaminu i skutkuje natychmiastowym rozwiązaniem umowy i zaprzestaniem świadczenia usługi.
 6. Dane osobowe przetwarzane na zasobach wynajmowanych i używanych przez Abonenta są w administrowaniu Abonenta. KPT nie ponosi odpowiedzialności za ich administrowanie, chyba, że strony postanowią inaczej.

§13

Postanowienia końcowe

1. Kielecki Park Technologiczny zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w tym załączników (Cennika, wzorów umów itd.). Zmiany mogą być dokonywane w każdym czasie w drodze zarządzenia Dyrektora KPT.
2. Abonenci zostaną poinformowani o zmianach (pisemnie lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail, który abonent podał w umowie), na co najmniej 14 dni przed ich wprowadzeniem.
3. Zmiana Regulaminu, o której mowa w zdaniu poprzednim, wchodzi w życie od dnia wskazanego w treści powiadomienia. W przypadku braku reakcji na wprowadzone zmiany w przeciągu 14 dni roboczych, KPT odbiera taki fakt za zaakceptowanie zmian.
4. Jeżeli Abonent nie akceptuje wprowadzonych zmian, może za uprzednim 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia rozwiązać umowę.
5. Regulamin świadczenia usług teleinformatycznych stanowi integralną część umowy. W przypadku wystąpienia niezgodności pomiędzy Regulaminem a umową zawartą z Abonentem, pierwszeństwo ma umowa.
6. Ewentualne spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby KPT.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem oraz umową wraz regulaminem szczegółowym dla danej usługi poddają rozstrzygnięciu sądom powszechnym właściwym ze względu na siedzibę KPT.
8. Regulamin oraz wszelkie zmiany wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia przez Dyrektora KPT zgodnie z treścią zarządzenia, o którym mowa w ust. 1.
9. Regulamin podany jest do publicznej wiadomości poprzez udostępnienie go na stronie internetowej www.technopark.kielce.pl.

Załączniki do Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych

Załącznik nr 1 – Cennik usług teleinformatycznych

Załącznik nr 2 – Formularz zamówienia

Załącznik nr 3 – Poziom dostępności usługi - Service Level Agreement (SLA)

Załącznik nr 4 – Zgłoszenie awarii

Załącznik nr 5 – Umowa świadczenia usługi dostępu do Internetu (wzór)

Załącznik nr 6 – Umowa na kolokację urządzeń (wzór)

Załącznik nr 7 – Umowa na wynajem szafy serwerowej (wzór)

Załącznik nr 8 – Umowa na dzierżawę infrastruktury teleinformatycznej (wzór)