

*Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 15/2013
Dyrektora Kieleckiego Parku Technologicznego
z dnia 27marca 2013 r.*

**Regulamin Ogólny świadczenia usług przez
Centrum Danych
Kieleckiego Parku Technologicznego
z dnia 27.03.2013r.**

§ 1

Zakres Regulaminu

1. Niniejszy regulamin określa zasady obsługi Centrum Danych Kieleckiego Parku Technologicznego, funkcjonującego w ramach Działu Promocji i Rozwoju.
2. Regulamin został opracowany zgodnie z rozporządzeniem ministerstwa spraw wewnętrznych i administracji z dnia 29 kwietnia 2004 roku.
3. Zastosowanie Regulaminu ogólnego (zwanego dalej „Regulaminem”) ma miejsce w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług będących w ofercie Centrum Przetwarzania Danych Kieleckiego Parku Technologicznego.

§ 2

Warunki Ogólne

1. Regulamin dotyczy wszystkich usług świadczonych w ramach Centrum Danych Kieleckiego Parku Technologicznego.
2. Kielecki Park Technologiczny zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany zostaną opublikowane na witrynie internetowej KPT oraz zostaną wysłane do abonenta usług poprzez adres email, który abonent podał w umowie. W przypadku braku reakcji na wprowadzone zmiany w przeciągu 5 dni roboczych usługodawca odbiera taki fakt za zaakceptowanie zmian. W przypadku braku akceptacji zmian usługobiorcy przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia, bądź indywidualnych ustaleń.
3. Brak przestrzegania niniejszego Regulaminu, daje możliwość usługodawcy rozwiązania umowy na świadczenie usług świadczonych przez Centrum Danych w trybie natychmiastowym wraz ze wstrzymaniem świadczenia wspomnianej usługi.

§ 3

Pojęcia Słownikowe

1. W Regulaminie znajdują się określenia słownikowe, który zawsze użyte niezależnie od liczności oznaczają:

Abonent - podmiot będący usługobiorcą Centrum Danych Kieleckiego Parku Technologicznego;



Abonament – miesięczna opłata stała uprawniająca do korzystania z usług Centrum Danych Kieleckiego Parku Technologicznego;

Adres IP – Indywidualny numer identyfikacyjny, nadawany urządzeniom przez Centrum Przetwarzania Danych Kieleckiego Parku Technologicznego;

Cennik – Dokument zawierający kompletny wykaz usług Centrum Danych Kieleckiego Parku Technologicznego wraz z cenami stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

CD - Centrum Danych Kieleckiego Parku Technologicznego

KPT – Kielecki Park Technologiczny

Oferta – Dokument zawierający kompleksową ofertę usług CD KPT wraz z parametrami technicznymi stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

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.

Regulamin Szczegółowy – dokument będący załącznikiem do każdej umowy zawieranej w ramach świadczenia usług przez Centrum Przetwarzania Danych Kieleckiego Parku Technologicznego

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, intensywne opady śniegu, skrajne temperatury zarówno wysokie jak i niskie,
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.

SLA – Service License Agreement – Poziom dostępności usługi – dokument stanowiący załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.

Strona / Strony – KPT lub abonent, występujący w Umowie zarówno razem, jak również oddzielnie;

Umowa – dokument, zawierany pomiędzy KPT a abonentem usługi, do którego odnosi się niniejszy Regulamin ogólny.

Usługa - odpłatnie oferowanie usługi w CD KPT.

Urządzenia Abonenta – urządzenia, do których abonent ma tytuł prawny, dostarczane do Pomieszczenia Kolokacyjnego w celu świadczenia przez KPT, usług Kolokacji.

Urządzenia KPT – urządzenia, do których KPT ma tytuł prawny, dostarczane abonentowi w celu umożliwienia dostępu do usługi wykupionej w CD KPT.

§ 4

Zakres usług świadczonych przez Centrum Danych

1. Usługi świadczone przez CD KPT
 - **Dostęp do sieci internet**
 - **Usługi telefoniczne**
 - **Wynajem mocy obliczeniowej w formie maszyn wirtualnych**
 - **Wynajem miejsca w szafach serwerowych**
 - **Wynajem szaf serwerowych**
 - **Wynajem powierzchni pod kopie zapasowe**
2. KPT umożliwia abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi KPT zawarł oddzielne porozumienia.
3. W ramach opłaty abonamentowej KPT zapewnia:
 - a) stały dostęp do Sieci Operatora;
 - b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
 - c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
4. W ramach obsługi serwisowej KPT zapewnia:
 - a) obsługę Abonenta przez Dział Obsługi Klienta;
 - b) usuwanie Awarii;
5. Szczegółowe warunki oraz zasady korzystania z wyżej wymienionych usług opisane są w regulaminach szczegółowych do umowy każdej z wyżej wymienionych usług.

§ 5

Zamówienie usługi

1. Zamówienie powinno zostać złożone na formularzu będącym załącznikiem do oferty usług CD KPT, bądź jego wersji online na stronie KPT.
2. Warunkiem akceptacji zamówienia przez KPT jest kompletne wypełnienie formularza (zarówno w wersji papierowej jak i elektronicznej) zamówienia usług CD KPT, w szczególności sekcji dotyczących parametrów technicznych usługi.

§ 6

Umowa

1. Umowa może być zawarta z podmiotem, który wypełni formularz zamówienia usługi (elektroniczny bądź papierowy) poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy oraz, z wyłączeniem usług, dla których przewidziano możliwość i zawarto umowę tylko drogą elektroniczną, okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów stwierdzających te dane. Kopie okazanych dokumentów stanowić będą załączniki do umowy.
2. W indywidualnych przypadkach KPT może uzależnić zawarcie umowy od wpłacenia kaucji. Warunki dotyczące kaucji określa w takim wypadku umowa.
3. Umowę zawiera się na czas nieokreślony z trzydziestodniowym (30) okresem wypowiedzenia chyba, że strony postanowią inaczej w umowie.
4. Czas trwania umowy może wynikać z oferty promocyjnej bądź z indywidualnych ustaleń z usługobiorcą.
5. 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.
6. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi najpóźniej ciągu 5 dni roboczych po podpisaniu umowy, o ile zapisy w umowie nie wyznaczają innej daty.
7. W przypadku, gdy dla danej usługi nie przewidziano aktywacji usługi, usługa jest świadczona od dnia określonego w umowie.
8. Abonent zapewnia upoważnionym przedstawicielom KPT kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością KPT.
9. Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.
10. W przypadku korzystania z usługi Kolokacji KPT, abonent zobowiązany jest do:
 - 10.1. Dostarczenia urządzeń abonenta do Pomieszczenia Kolokacyjnego w terminie 14 dni od daty podpisania umowy.
 - 10.2. 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
 - 10.3. Dostarczenia harmonogramu wykonywania kopii bezpieczeństwa, nośników i urządzeń do archiwizacji, o ile ta usługa wchodzi w skład Umowy.

- 10.4. Dostarczenie opisu usług, które mają być udostępnione za pomocą zapór ogniowych (firewalla), o ile ta usługa wchodzi w skład Umowy.
- 10.5. Abonent zobowiązany jest nie przekazywać i nie przechowywać na Urządzeniach treści naruszających obowiązujące przepisy prawa. KPT zastrzega sobie prawo natychmiastowego rozwiązania Umowy i bez prawa do zwrotu płatności dokonanych przez Abonenta w przypadku stwierdzenia, że Abonent korzystając z usługi narusza przepisy prawa lub działa na szkodę KPT.
10. Umowa o świadczenie usług Kolokacji jest zawarta pod warunkiem zawieszającym dostarczenia przez abonenta urządzeń abonenta do Pomieszczenia Kolokacyjnego KPT w terminie do 14 dni od dnia podpisania umowy.
11. Naliczanie opłat za korzystanie z Usług Kolokacji rozpoczyna się od drugiego dnia po dostarczeniu urządzeń abonenta do pomieszczenia kolokacyjnego KPT.
12. W przypadku nie odebrania sprzętu w terminie 7 dni od momentu rozwiązania umowy KPT ma prawo naliczyć opłaty abonamentowe za następne okresy rozliczeniowe aż do odbioru sprzętu.
13. Abonent jest zobowiązany do uregulowania wszystkich płatności względem KPT przed odbiorem urządzeń Abonenta z Pomieszczenia Kolokacyjnego.
14. Odbiór Urządzeń Abonenta z Pomieszczenia Kolokacyjnego KPT jest możliwy tylko przez osobę posiadającą pisemne upoważnienie od Abonenta.

§ 7

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. KPT jest administratorem danych osobowych.
2. Podanie nieprawdziwych danych osobowych stanowi rażące naruszenie postanowień niniejszego Regulaminu i skutkuje natychmiastowym rozwiązaniem umowy i zaprzestaniem świadczenia usługi.
3. Dane osobowe przetwarzane na zasobach wynajmowanych i używanych przez usługobiorcę są w administrowaniu abonenta. KPT nie ponosi odpowiedzialności za ich administrowanie, chyba, że strony postanowią inaczej.
4. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie znajdują zastosowanie przepisy ustawy o ochronie danych osobowych.

§ 8

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 Sprzętu w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 3.1 Samowolnej ingerencji dokonanej przez Abonenta lub nieuprawnione osoby trzecie;
 - 3.2 Uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji Sprzętu;
 - 3.3 Nie powiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Sprzętu.
3. KPT jest uprawnione do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń, z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem abonenta.
4. 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.
5. 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.
6. Urządzenia udostępnione abonentowi w celu świadczenia usług są i pozostają własnością KPT. Abonent oświadcza, że w przypadku zatrzymania po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy urządzeń poza obowiązkiem natychmiastowego wydania będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 5 % opłaty abonamentowej za każdy dzień zatrzymania lub zwłoki w zwrocie urządzeń.

§ 9

Płatność

1. Abonent i KPT zgodnie oświadczają, że abonent zobowiązany będzie do zapłaty całości umówionego wynagrodzenia za usługi w postaci opłaty abonamentowej oraz innych opłat wynikających z umowy, a ponadto, że abonentowi nie przysługują uprawnienia do potrącenia lub zatrzymania żadnej kwoty tego wynagrodzenia lub urządzeń, do których KPT posiada tytuł prawny.
2. Elementami, które mogą składać się na opłatę abonamentową w szczególności są:
 - 2.1. Minimalna szybkość przekazywania sygnałów w sieci.
 - 2.2. Opłata za udostępnianie usługi polegającej na realizacji połączeń sygnałów głosowych za pomocą ich przetworzenia.
 - 2.3. Czas połączeń na wybrane kierunki w usłudze z pakietem minut, dostępnych w ramach opłaty minimalnej.
 - 2.4. Wielkość udostępnionej fizycznej przestrzeni lub rodzaj urządzeń technicznych w przypadku usługi kolokacji.
 - 2.5. Dostęp do mocy obliczeniowej zasobów "wirtualnych" wyspecyfikowanych w ofercie.

2.6. Dostęp do dzierżawionej przestrzeni dyskowej, przeznaczonej na składowanie danych abonenta.

2.7. Wszystkie elementy opłaty abonamentowej są wyspecyfikowane w ofercie przedstawionej przed podpisaniem umowy.

§ 10

Odpowiedzialność i obowiązki 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 przyczynienia się do spowodowania 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 2.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. KPT nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez abonenta korzyści.
7. KPT ponosi odpowiedzialność za urządzenia abonenta umieszczone w Pomieszczeniu Kolokacyjnym KPT w zakresie, jakim KPT przyczyniło się do wyrządzonej szkody.
8. 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 wykaże, że utrata lub ujawnienie danych nastąpiło z wyłącznej winy KPT.

§ 11

Reklamacje

1. KPT jest zobowiązane do rozpatrzenia reklamacji usługi.



2. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej prawidłowego złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 3.1 Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedziby abonenta (reklamującego).
 - 3.2 Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu.
 - 3.3 Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
 - 3.4 Przydzielony reklamującemu numer umowy.
 - 3.5 Datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy KPT umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usług.
 - 3.6 Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty.
 - 3.7 Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności
 - 3.8 Podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 - 3.9 Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa rozporządzenie ministra właściwego do spraw łączności.

§ 12

Postanowienia Końcowe Regulaminu

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2013 roku.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem oraz umową wraz regulaminem szczegółowym dla danej usługi poddają rozstrzygnięciu sądom powszechnym właściwym ze względu na siedzibę KPT.

Załączniki:

1. Oferta usług Centrum Danych Kieleckiego Parku Technologicznego.
2. Cennik Centrum Przetwarzania Danych Kieleckiego Parku Technologicznego.
3. Poziom dostępności usługi – Service Level Agreement (SLA) dla Centrum Danych Kieleckiego Parku Technologicznego.

ZATWIERDZAM

Szymon Mazurkiewicz

Kielce, dnia 27 marca 2013 roku

