

## Regulamin świadczenia usług pozatelekomunikacyjnych

### CZEŚĆ I. WSTĘP

#### § 1. Przedmiot

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług niefunkcyjnych (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady i warunki świadczenia przez S-Net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Juliusza Lea 114, 30-133 Kraków (zwaną dalej S-Net) usług: Kolokacji, Outsourcingu IT oraz Dzierżawy włókien światłowodowych.
2. S-Net świadczy Usługi wyłącznie na rzecz osób fizycznych i prawnych oraz jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, będących przedsiębiorcami w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672, z późn. zm.).
3. S-Net jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r., poz. 243) zwanej dalej „Ustawą”, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 8697.
4. Regulamin ma zastosowanie do Umów o świadczenie Usług w zakresie nie regulowanym przez przedmiotowe Umowy.

#### § 2. Definicje

1. Wskazane poniżej pojęcia mają następujące znaczenie:
  - a) **Awaria** – uszkodzenie systemu uniemożliwiający wykonywanie Usług,
  - b) **Cennik** - dokument określający zestawienie cen za obsługę serwisową, w tym za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe, jak również zestawienie innych obciążeń finansowych tam wskazanych (w tym kar umownych);
  - c) **Centrum Danych S-Net** – obiekt kolokacyjny sieci S-Net wskazany w Umowie;
  - d) **Czas reakcji** – okres od dokonania Zgłoszenia serwisowego do podjęcia przez S-Net prac diagnostyczno-naprawczych, mających na celu przywrócenie pierwotnej funkcjonalności Usługi;
  - e) **Czas trwania Awarii** – czas od Zgłoszenia serwisowego do potwierdzenia jej usunięcia przez S-Net;
  - f) **Fizyczny dostęp** – prawo bezpośredniego dostępu do Pomieszczenia Kolokacyjnego i innych wskazanych w Umowie części infrastruktury lub sieci S-Net;
  - g) **Instalacja** – czynności techniczne konieczne dla Uruchomienia Usługi;
  - h) **Lokalizacja** – Centrum Danych S-Net lub węzeł Sieci S-Net, który może zawierać powierzchnie i/lub szafy kolokacyjne;

- i) **Oplata** – świadczenie pieniężne Usługobiorcy na rzecz S-Net z tytułu świadczenia Usług na podstawie Umowy zawartej przez S-Net z Usługobiorcą, obejmujące opłaty za kolejne okresy rozliczeniowe oraz opłaty jednorazowe;
- j) **Pomieszczenie kolokacyjne** - pomieszczenie lub pomieszczenia, które są przystosowane do przechowywania i utrzymywania sprzętu komputerowego oraz telekomunikacyjnego (np. serwerów, urządzeń sieciowych);
- k) **Protokół** – Protokół zdawczo-odbiorczy, zawiera dokumentację techniczną Usługi oraz potwierdzenie jej sprawności i gotowości do Uruchomienia;
- l) **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Usługi, spowodowana prowadzeniem prac konserwacyjnych, zastrzeżona w Umowie przez S-Net;
- m) **Sieć S-Net** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest S-Net i w której świadczone są przez nią Usługi;
- n) **Siła wyższa** – niemożliwe do przewidzenia nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego skutkiem nie można zapobiec pomimo dołożenia należytej staranności;
- o) **SLA** – parametry dostępności Usługi określający jej poziom jakości gwarantowany przez S-Net, w ramach którego określana jest roczna dostępność Usługi (wyrażona w procentach), maksymalny czas usunięcia Awarii, Czas reakcji, parametry pracy łącza (gwarancja przepustowości, czasy opóźnień w sieci miejskiej oraz międzymiastowej);
- p) **Umowa** – Umowa o świadczenie Usługi zawarta przez Usługobiorcę z S-Net
- q) **Uruchomienie** – udostępnienie Usług Usługobiorcy, po dokonaniu Instalacji;
- r) **Usługi** – Usługa Kolokacji, Usługa Outsourcingu IT oraz Usługa Dzierżawy włókien światłowodowych;
- s) **Usługa Dzierżawy włókien światłowodowych** – odpłatne udostępnienia i serwisowania włókien światłowodowych;
- t) **Usługa Kolokacji** – odpłatne oferowanie kolokowania urządzeń Usługobiorcy w Pomieszczeniu Kolokacyjnym lub dzierżawa urządzeń w Pomieszczeniu Kolokacyjnym na potrzeby Usługobiorcy lub dzierżawa powierzchni w Pomieszczeniu Kolokacyjnym na potrzeby umieszczenia tam urządzeń Usługobiorcy;
- u) **Usługa Outsourcingu IT** – odpłatne oferowanie wsparcia technicznego lub administracyjnego stacjami roboczymi PC, serwerami lub sprzętem sieciowym w zakresie szczegółowo opisanym w Umowie
- v) **Usługobiorca** – Przedsiębiorca z którym S-Net zawarł Umowę;
- w) **Usterka** - uszkodzenie systemu powodujące zmniejszenie funkcjonalności (w tym obniżenie niezawodności) wykonywanej Usługi, a w szczególności usterką jest przełączenie transmisji na łącze zapasowe;
- x) **Protokół** – Protokół zdawczo-odbiorczy, zawierający zestawienie czynności Instalacji;
- y) **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą tj. zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz

- poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły;
- z) **Zgłoszenie serwisowe** – zgłoszenie wystąpienia Awarii lub Usterki w czasie obowiązywania Umowy.
2. Pojęcia użyte w Umowie oraz Regulaminie, jeżeli nie zdefiniowano ich inaczej, mają znaczenie takie jak nadała im Ustawa.

### § 3. Umowa

1. Świadczenie Usług przez S-Net odbywa się na podstawie Umowy zawartej z Usługobiorcą, na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie, zgodnie z parametrami i warunkami określonymi w Umowie.
2. Przed zawarciem Umowy Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem, który znajduje się na stronie [www.s-net.pl](http://www.s-net.pl). Zmiany Regulaminu obowiązują S-Net oraz Usługobiorcę od dnia ich zamieszczenia na stronie [www.s-net.pl](http://www.s-net.pl).
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony lub oznaczony.

## CZĘŚĆ II.

### ZAWARCIE UMOWY I URUCHAMIANIE USŁUG

#### § 4. Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje w formie pisemnej.
2. Umowa zawiera warunki, zakres oraz parametry techniczne Usług świadczonych przez S-Net na rzecz Usługobiorcy.
3. Umowa zawiera następujące informacje dotyczące:
  - a) nazwy firmy Usługobiorcy;
  - b) formy prawnej Usługobiorcy;
  - c) siedziby lub miejsca prowadzenia działalności gospodarczej Usługobiorcy;
  - d) adresu do korespondencji Usługobiorcy;
  - e) numeru KRS, jeżeli dotyczy Usługobiorcy;
  - f) numeru NIP Usługobiorcy;
  - g) numeru REGON Usługobiorcy;
  - h) numeru telefonu Usługobiorcy;
  - i) aktywnego i aktualnego adresu poczty elektronicznej Usługobiorcy;
  - j) wybrane parametry techniczne Usług świadczonych w ramach Umowy
4. Usługobiorca przedstawia S-Net oryginalne dokumenty (lub ich poświadczony notarialnie kopie) potwierdzające prawidłowość przedstawionych informacji, o których mowa w § 4 ust. 3, a także dokument pełnomocnictwa (lub jego poświadczony notarialnie kopie) upoważniającego do reprezentowania Usługobiorcy, w przypadku gdy stanowi ono podstawę reprezentacji.

5. Przed zawarciem Umowy, S-Net może dokonać oceny wiarygodności płatniczej Usługobiorcy, w szczególności na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1015, z późn. zm.).
6. Przed zawarciem Umowy, S-Net dokonuje weryfikacji możliwości technicznych jej realizacji.
7. W przypadku negatywnej weryfikacji, o której mowa w § 4 ust. 6, S-Net może zaproponować Usługobiorcę zawarcie Umowy z odmiennymi parametrami Usługi.
8. S-Net odmawia zawarcia Umowy lub informuje o niemożliwości świadczenia Usług w przypadku, gdy:
  - a) Usługobiorca i S-Net nie uzgodnili warunków świadczenia Usługi przez S-Net w jakimkolwiek zakresie
  - b) Usługobiorca odmawia przedstawienia informacji koniecznych do realizacji Umowy – w szczególności danych określonych w Umowie;
  - c) Usługobiorca nie wyraził zgody na przedstawione przez S-Net parametry Usługi, w przypadku o którym mowa w § 4 ust. 7;
  - d) Usługobiorca nie uzyska i nie przedstawi wszelkich zgód (w tym od właścicieli) na przeprowadzenie w budynku oraz na nieruchomościach wskazanych przez S-Net infrastruktury potrzebnej do dokonania Instalacji oraz rozpoczęcia świadczenia Usług.

### **§ 5. Uruchomienie Usługi**

1. Uruchomienie Usługi następuje w terminie określonym w Umowie.
2. Usługobiorca jest zobowiązany do współdziałania przy Instalacji.
3. Usługobiorca wraz z S-Net dokonują sprawdzenia poprawności Instalacji na 2 dni przed dniem Uruchomienia Usługi.
4. Z czynności, o której mowa w § 5 ust. 3 sporządzany jest Protokół podpisywany przez S-Net oraz Usługobiorcę.
5. Jeżeli Usługobiorca ma istotne, a uzasadnione zastrzeżenia lub uwagi do wykonanej Instalacji, ma prawo w terminie 2 dni od dnia zakończenia Instalacji złożyć je na piśmie, wyznaczając dodatkowy, co najmniej 14 dniowy termin na usunięcie istniejących nieprawidłowości. Zgłoszenie zastrzeżeń lub uwag nie uprawnia do odmowy podpisania Protokołu przez Usługobiorcę.
6. W przypadku jeżeli Usługobiorca nie przedstawi w terminie wskazanym w § 5 ust. 5 zastrzeżeń lub uwag uważa się, że Instalacji została wykonana w sposób prawidłowy, a Usługobiorcy nie przysługują uprawnienia z rękojmi co do wykonanej Instalacji.
7. Jeżeli pomimo braku przedstawienia zastrzeżeń lub uwag w terminie wskazanym w § 5 ust. 5 lub w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń nieuzasadnionych, Usługobiorca odmawia podpisania Protokołu, Protokół podpisywany jest wyłącznie przez S-Net jednak ze skutkiem takim jakby został podpisany również przez Usługobiorcę (w szczególności ze skutkiem wskazanym w § 5 ust. 6).
8. W przypadku braku wykonania Instalacji z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy, w szczególności braku współpracy przy Instalacji, S-Net przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w terminie 60 dni od dnia, w którym Instalacja miała zostać wykonana zgodnie z

- Umową oraz żądania zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Jeżeli szkoda poniesiona przez S-Net będzie przekraczała wysokość kary umownej, S-Net przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
9. W przypadku odmowy podpisania przez Usługobiorcę Protokołu S-Net ma prawo do jednostronnego podpisania Protokołu ze skutkami takimi jakby Protokół podpisały obie Strony (w szczególności w zakresie rozpoczęcia świadczenia Usługi oraz naliczania wszystkich opłat).
  10. Uruchomienie usługi następuje po podpisaniu Protokołu, w terminie wskazanym w Umowie.
  11. S-Net nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w majątku Usługobiorcy powstałą w związku z niewykonaniem Instalacji lub brakiem Uruchomienia Usługi, za wyjątkiem szkody spowodowanej z winy umyślnej. W szczególności S-Net nie ponosi odpowiedzialności w przypadku braku otrzymania pozytywnych warunków na dzierżawę kanalizacji teletechnicznej, słupów lub innej infrastruktury lub takowe zgody uzyska ale ułożenie infrastruktury nie będzie możliwe z powodu niedrożności kanalizacji lub braku możliwości skorzystania z niej z jakiegokolwiek przyczyny. W przypadku szkody powstałej z winy umyślnej, Usługobiorcy przysługuje od S-Net wyłącznie kara umowna w wysokości określonej w Cenniku. Roszczenie Usługobiorcy w powyższym przypadku ograniczone jest wyłącznie do żądania kary umownej wskazanej w zdaniu poprzednim.

### **CZĘŚĆ III**

#### **ŚWIADCZENIE USŁUG – POSTANOWIENIA WSPÓLNE**

##### **§ 6. Zobowiązania S-Net**

S-Net jest zobowiązany do świadczenia Usług z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, Umowy oraz przepisami prawa powszechnie obowiązującymi.

##### **§ 7. Zobowiązania Usługobiorcy**

1. Usługobiorca jest zobowiązany do:
  - a) niezwłocznego zawiadomiania S-Net, w formie pisemnej lub elektronicznej, o wszelkich zmianach danych identyfikacyjnych Usługobiorcy, o których mowa w § 4 ust. 3;
  - b) współdziałania z S-Net w zakresie Instalacji oraz przy realizacji Usług, w szczególności poprzez zapewnianie dostępu do Urządzeń dla celów serwisu oraz wprowadzanych zmian osobom upoważnionym przez S-Net;
  - c) niezwłocznego powiadomienia S-Net o wszystkich przypadkach Awarii lub Usterek;
  - d) terminowego uiszczania należnych opłat;
  - e) nie przekazywania i nie przechowywania na Urządzeniach treści naruszających obowiązujące przepisy prawa;
  - f) ubezpieczenia sprzętu znajdującego się w Lokalizacjach na własny koszt;
  - g) niezwłocznego odbioru Urządzeń, o których mowa w § 14 po zakończeniu obowiązywania Umowy (jej rozwiązaniu, wygaśnięciu, odstąpieniu lub unieważnieniu);

- h) niepodejmowania jakichkolwiek działań na szkodę S-Net oraz Sieci S-Net, w szczególności zagrażających jej bezpieczeństwu lub integralności;
  - i) nie dostarczania treści o charakterze bezprawnym, treści których jawność została wyłączona, treści o charakterze reklamowym umieszczanych bez zgody S-NET, treści naruszających dobra osobiste osób trzecich, nawołujących do popełnienia przestępstwa a także wypowiedzi wulgarnych.
2. Usługobiorca:
- a) wyraża zgodę na dokonanie kserokopii dokumentów przedstawionych przy zawarciu Umowy, o których mowa w § 4 ust. 4,
  - b) upoważnia S-Net do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy oraz ich przesyłanie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie
  - c) może wyrazić zgodę na wykorzystanie przez S-Net nazwy Usługobiorcy w materiałach reklamowych, marketingowych oraz listach referencyjnych, niezależnie od czasu trwania Umowy,
  - d) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji dotyczących proponowanych zmian Umowy, w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
  - e) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowej, w szczególności o nowych Usługach S-Net, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności przy użyciu automatycznych systemów wywołujących, niezależnie od czasu trwania Umowy,
  - f) upoważnia S-Net, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie do informacji gospodarczych do wystąpienia do biur informacji gospodarczej o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących Usługobiorcy, w tym również informacji dotyczących zobowiązań powstałych przed dniem wejścia w życie w/w ustawy,
  - g) wyraża zgodę na udostępnienie przez S-Net jego danych osobowych innym przedsiębiorcom prowadzącym działalność telekomunikacyjną, w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, usług hostingu, Usługi Dzierżawy włókien światłowodowych, Usług Kolokacji lub Usług Outsourcingu IT wobec wskazanych wyżej operatorów lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość oraz udostępnienia w tym samym celu powyższych danych przez wskazane podmioty na potrzeby oceny wiarygodności płatniczej wykonywanej przez S-Net,
  - h) wyraża zgodę na udostępnienie przez S-Net jego danych osobowych do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A., Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A., Rejestru Dłużników ERIF Biura Informacji Gospodarczej S.A., w celu pozyskania informacji gospodarczych oraz do Biura Informacji Kredytowej S.A. i Związku Banków Polskich oraz udostępnienia w tym samym celu powyższych danych przez wskazane podmioty na potrzeby oceny wiarygodności płatniczej wykonywanej przez S-Net,
  - i) Usługobiorca wyraża zgodę na udostępnienie przez S-Net jego danych osobowych do Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie na potrzeby przygotowania przez nią oceny punktowej i przekazanie tej oceny S-Net na potrzeby oceny wiarygodności płatniczej wykonywanej przez S-Net.

## § 8. Dane

1. S-Net nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przekazywanych w Sieci S-Net, w tym danych przekazywanych przez i do Usługobiorcy, których:
  - a) przekazu nie inicjuje;
  - b) nie wybiera odbiorcy przekazu;
  - c) treści nie wybiera oraz nie modyfikuje.
2. Zawierając Umowę Usługobiorca wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez S-Net.
3. S-Net jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.).
4. S-Net przetwarza dane osobowe w celu realizacji Umowy i zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
5. S-Net przekazuje dane osobowe uprawnionym organom, działającym w oparciu o obowiązujące przepisy.

#### **§ 9. Poufność**

1. Podczas świadczenia Usług, S-Net może udostępniać Usługobiorcy materiały, informacje lub dane z zakresu własności intelektualnej, know how, polityki cenowej, szeroko rozumianej działalności lub planów i strategii handlowych, marketingowych, badawczych, rozwojowych lub innych planów i strategii S-Net, a także informacje o charakterze technicznym. Wszelkie takie materiały, informacje i/lub dane, bez względu na ich formę i nośnik, stanowią informacje poufne (zwane dalej „Informacjami Poufnymi”).
2. Usługobiorca zobowiązuje się Informacje Poufne zachowywać w poufności. Zobowiązania, o którym mowa w zdaniu powyższym nie stosuje się w stosunku do Informacji Poufnych, które:
  - a) staną się powszechnie znane;
  - b) były znane Usługobiorcy przed ich otrzymaniem od S-Net
  - c) w wyniku wzajemnego porozumienia Usługobiorcy oraz S-Net dana informacja została zwolniona ze statusu Informacji Poufnych,
  - d) Usługobiorca jest zobowiązany ujawnić na podstawie przepisów prawa. Usługobiorca jest wówczas zobowiązany, o ile to możliwe, powiadomić S-Net odpowiednio wcześniej na piśmie o zamiarze ujawnienia Informacji Poufnych w tym trybie, umożliwiając S-Net ubieganie się o ochronę Informacji Poufnych. W każdym wypadku Usługobiorca ujawni tylko niezbędne minimum Informacji Poufnych, w celu wypełnienia stosownych wymogów.

#### **§ 10. Zgłoszenie serwisowe**

1. Usługobiorca dokonuje Zgłoszenia serwisowego niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia Awarii lub Usterki, jednak nie później niż w ciągu następnego dnia roboczego przypadającego po dniu, w którym Usterka lub Awaria zostały zauważone przez Usługobiorcę. W przypadku braku zgłoszenia Usterki lub Awarii w powyższym terminie Usługobiorca traci wszelkie roszczenia w stosunku do S-Net z tego tytułu,



- w tym roszczenia o usunięciu Awarii lub Usterki, o obniżenie płatności za okres w którym Usterka lub Awaria wystąpiły oraz wszelkie roszczenia odszkodowawcze.
2. Zgłoszenie serwisowe dokonywane jest w formie elektronicznej lub za pośrednictwem telefonu.
  3. Zgłoszenie serwisowe, dokonywane jest poprzez kontakt z Centrum Zarządzania Siecią NOC S-Net (czynnym całą dobę, 7 dni w tygodniu) lub Biurem Obsługi Klienta (czynnym w dni robocze, w godz. 9:00-17:00):
    - a) **Centrum zarządzania siecią NOC S-NET**  
tel.: (012) 3957100  
fax.: (012) 12957101  
tel.: (012) 3978080, 3978081  
e-mail: support@s-net.pl
    - b) **Biuro Obsługi Klienta**  
Infolinia: 0801 011 085  
Tel. (012) 3978080  
fax.: (012) 3978081
  4. Usługobiorca zawiera w Zgłoszeniu serwisowym następujące informacje:
    - a) nazwę firmy oraz dane personalne identyfikujące osobę dokonującą Zgłoszenia serwisowego;
    - b) Usługę, której Zgłoszenie serwisowe dotyczy;
    - c) opis Awarii lub Usterki oraz ich zasięg;
    - d) szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii lub Usterki, jeżeli są inne niż określone w Umowie.
  5. S-Net niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej przyjęcie Zgłoszenia serwisowego, określając jednocześnie przybliżony czas wykonania czynności serwisowych.
  6. S-Net niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej usunięcie Awarii lub Usterki.
  7. S-Net dokonuje usunięcia Awarii lub Usterki, w tym ewentualnej naprawy lub wymiana Urządzenia:
    - a) nieodpłatnie – w przypadku, gdy Awaria lub Usterka powstała w wyniku przyczyn leżących wyłącznie po stronie S-Net, Sieci S-Net lub Urządzeń, a jednocześnie nie są one wynikiem naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu lub Umowy;
    - b) odpłatnie – w pozostałych przypadkach.
  6. S-Net naliczy opłatę zgodnie z aktualnym Cennikiem, w przypadku gdy Zgłoszenie serwisowe okaże się bezzasadne (gdy nie wystąpiła Awaria lub Usterka) albo w przypadku gdy Awaria lub Usterka powstały z przyczyn innych niż wskazane w § 10 ust. 7 pkt a.

## § 11. Poziom jakości usług

1. Wartość i rodzaj parametru SLA określa Umowa.
2. Do czasu braku dostępności Usługi stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się:
  - a) czasu trwania Awarii lub Usterki spowodowanych przyczynami innymi niż wskazane w § 10 ust. 7 pkt a)



- b) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był Przerwą Techniczną;
- c) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był podjęciem przez S-Net środków, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci S-Net, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami;
- d) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był podjęciem przez S-Net innych środków w przypadkach wskazanych w Ustawie i przepisach odrębnych, w szczególności z przyczyn dotyczących obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- e) czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy, w tym w szczególności ze względu na brak płatności za poprzednie okresy rozliczeniowe lub braku działania urzędzeń Usługobiorcy potrzebnych do świadczenia Usługi;
- f) czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn mających znamiona siły wyższej

## **§ 12. Odpowiedzialność Stron**

1. W przypadku braku dostępności Usługi, której długość przekracza wartość SLA określoną w Umowie, z wyłączeniem braku dostępności z przyczyn wskazanych w § 11 ust. 2, S-Net udzieli Usługobiorcy, w kolejnym okresie rozliczeniowym, rabatu w wysokości 1/720 miesięcznej opłaty za każdą rozpoczętą godzinę Awarii ponad wartość SLA – dla każdej Usługi licząc oddzielnie.
2. Rabat nie może przekraczać wysokości opłaty należnej za okres rozliczeniowy, w którym jest udzielany.
3. Całkowita odpowiedzialność S-Net z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczone jest wyłącznie do rabatu przysługującego Usługobiorcy z tytułu przekroczenia SLA. Usługobiorcy nie będzie przysługiwało prawo żądania odszkodowania uzupełniającego oraz żadne inne roszczenia z tego tytułu, w szczególności S-NET nie odpowiada za zysk utracony Usługobiorcy.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Usługobiorca odpowiada względem S-Net za szkodę w pełnej wysokości, w szczególności gdy Awaria lub Usterka będzie spowodowana przyczynami leżącymi po stronie Usługobiorcy.

## **§ 13. Płatność**

1. Wysokość opłat należnych z tytułu świadczenia Usług określa Umowa.
2. W przypadku, gdy w Umowie wysokość Opłaty wyrażono w walucie obcej, Usługobiorca jest zobowiązany do uiszczenia równowartości tak ustalonej opłaty przeliczonej na złote według średniego kursu walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w dniu wystawienia faktury VAT, chyba że Umowa stanowi inaczej. Niezależnie od rodzaju waluty, w jakiej wyrażona jest Opłata, stawka VAT będzie w każdym przypadku określona w walucie polskiej.
3. W przypadku, gdy Umowa obejmuje również opłatę za Instalację lub inną związaną z uruchomieniem Usługi, jest ona wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
4. Opłata z tytułu świadczenia Usług uiszczana jest przez Usługobiorcę z góry za kolejne okresy rozliczeniowe.

5. Okresy rozliczeniowe odpowiadają kolejnym miesiącom kalendarzowym i liczone są od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem § 13 ust. 6 - 7.
6. Pierwszy okres rozliczeniowy obejmuje okres od dnia rozpoczęcia obowiązywania Umowy do końca miesiąca kalendarzowego.
7. Ostatni okres rozliczeniowy obejmuje okres od początku miesiąca kalendarzowego do zakończenia okresu obowiązywania Umowy
8. W przypadkach gdy okres rozliczeniowy obejmuje niepełny miesiąc kalendarzowy, w szczególności w przypadkach wskazanych w § 13 ust. 6-7 opłata jest wyliczana proporcjonalnie za tenże okres, przy założeniu, że miesiąc kalendarzowy obejmuje 30 dni.
9. Wysokość opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy określa Umowa.
10. Usługobiorca uiszcza opłatę na podstawie faktury VAT przedstawionej przez S-Net po zakończeniu okresu rozliczeniowego, w terminie i na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT.
11. Dniem zapłaty jest dzień uznania na rachunku bankowym S-Net.
12. W przypadku opóźnień w zapłacie Opłat, które będą skutkowały wysłaniem przez S-Net wezwań do zapłaty, Usługobiorca zostanie obciążony kosztami każdego z wezwań w wysokości wskazanej w Cenniku.

#### **§ 14. Zmiana i rozwiązanie Umowy**

1. Zmiana Umowy wymaga zachowania formy pisemnej, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących procedury zmian Cennika oraz Regulaminu.
2. Umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony po upływie okresu jej obowiązywania, chyba że Strona złożyła drugiej Stronie pisemne oświadczenie (pod rygorem nieważności) o nieprzedłużaniu Umowy na czas nieoznaczony po upływie okresu jej obowiązywania.
3. Oświadczenie, o którym mowa w § 14 ust. 2, dla swej skuteczności musi zostać złożone nie później niż na 30 dni przed upływem terminu, do którego Umowa została zawarta.
4. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron za 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec trzeciego miesiąca kalendarzowego, po tym w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy zostało złożone drugiej stronie.
5. Umowa może zostać zmieniona bądź rozwiązana w każdym czasie za zgodą obu Stron, bez zachowania terminu wypowiedzenia.
6. Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy:
  - a) S-Net nie świadczy Usług objętych Umową bez istotnej przyczyny
  - b) S-Net nie dokonał Uruchomienia Usługi w terminie, po uprzednim wezwaniu S-Net do Uruchomienia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 60 dniowego terminu.
7. W przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 6 pkt a – b Usługobiorcy nie będzie przysługiwało jakiegokolwiek roszczenie odszkodowawcze od S-Net.
8. S-Net może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym wypowiedzenie zostało złożone w przypadku naruszania przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu lub Umowy, poprzez:
  - a) zaleganie z zapłatą opłat wynikających z Umowy w jakiegokolwiek części za 1 okres rozliczeniowy;

- b) podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych informacji przy zawieraniu Umowy lub w samej Umowie;
  - c) braku możliwości świadczenia Usługi ze względów technicznych, które nie wynikają z przyczyn leżących po stronie S-Net
9. W przypadku wypowiedzenia przez S-Net Umowy z przyczyn wskazanych w § 14 ust. 8 lit. a) i b), Usługobiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz S-Net kary umownej w wysokości sumy opłat, które przysługiwałyby S-Net do końca trwania Umowy, gdyby ta nie została rozwiązana. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej S-Net będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
10. S-Net może wypowiedzieć Umowę na koniec miesiąca kalendarzowego bez wzywania do usunięcia naruszeń, w przypadku poważnych naruszeń przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu lub Umowy, w szczególności podejmowanych przez Usługobiorcę działań zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci S-Net.
11. W przypadku wypowiedzenia przez S-Net Umowy z przyczyn wskazanych w § 14 ust. 10, Usługobiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz S-Net kary umownej w wysokości sumy opłat, które przysługiwałyby S-Net do końca trwania Umowy, gdyby ta nie została rozwiązana.. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej S-Net będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
12. Umowa wygasa, w przypadku gdy S-Net utraci prawo do świadczenia Usług objętych Umową, w szczególności cofnięcia, wygaśnięcia lub ograniczenia praw S-Net do świadczenia Usług. W takim wypadku S-Net poinformuje o tym Usługobiorcę. W razie gdy utrata prawa dotyczy jedynie części Usług objętych Umową, rozwiązaniu ulega Umowa wyłącznie w tej części. Z tytułu wygaśnięcia Umowy Usługobiorcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
13. Wszystkie oświadczenia stron, o których mowa w § 14 wymagają dla swojej skuteczności zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

#### **CZEŚĆ IV.**

#### **POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE – USŁUGA KOLOKACJI**

#### **§ 15.**

#### **Urządzenia umieszczane w Pomieszczeniu Kolokacyjnym**

1. Urządzenia Usługobiorcy, które zostaną umieszczone w Pomieszczeniu Kolokacyjnym zostaną szczegółowo wymienione w Umowie. Strony zgodnie oświadczają, iż w trakcie trwania Umowy Urządzenia mogą być wymieniane (Usługobiorca może odebrać Urządzenia oraz umieścić w Pomieszczeniu Kolokacyjnym inne), co będzie następowało na podstawie protokołu zdawczo – odbiorczego podpisywanego przez osoby upoważnione przez S-Net oraz Usługobiorcę.
2. Termin dostarczenia urządzeń, o których mowa w § 15 ust. 1 zostanie określony w Umowie.

3. Opłata za świadczenie Usługi Kolokacji naliczana jest od momentu, o którym mowa w § 15 ust. 2 niezależnie od tego czy Usługobiorca dostarczy w tymże terminie urządzenia, o których mowa w § 15 ust. 1 do Pomieszczenia Kolokacyjnego. W tym też momencie rozpoczyna się pierwszy okres rozliczeniowy.
4. Usługobiorca odbiera urządzenia, o których mowa w § 15 ust. 1, niezwłocznie jednak nie później niż w terminie 2 dni, po zakończeniu (rozwiązaniu, wygaśnięciu, odstąpieniu) okresu obowiązywania Umowy na świadczenie Usługi Kolokacji.
5. Odbiór Urządzeń, o których mowa w § 15 ust. 1, następuje na koszt Usługobiorcy.
6. Przed odbiorem urządzeń, o którym mowa w § 15 ust. 1, Usługobiorca jest zobowiązany do uregulowania wszystkich należności względem S-Net. S-Net ma prawo zatrzymania w/w urządzeń do czasu uregulowania wszystkich płatności przez Usługobiorcę, na co Usługobiorca zawierając z S-Net Umowę o świadczenie usług kolokacji wyraża zgodę.
7. W przypadku nieodebrania urządzeń, o których mowa w § 15 ust. 1, w terminie 2 dni od momentu rozwiązania Umowy S-Net, ma prawo naliczyć opłatę za bezumowne korzystanie z Pomieszczenia Kolokacyjnego lub jego części w wysokości opłaty, która przysługiwałaby za kolejny pełny okres rozliczeniowy, gdyby Umowa nie została rozwiązana. S-Net może naliczyć kolejne opłaty za pełne okresy rozliczeniowe, w przypadku gdy Usługobiorca nie odbierze urządzeń, o których mowa w § 14 ust. 1 wraz z rozpoczęciem kolejnych okresów rozliczeniowych.
8. Odbiór urządzeń, o których mowa w § 15 ust. 1 z Pomieszczenia kolokacyjnego możliwy jest wyłącznie przez osobę posiadającą pisemne upoważnienie Usługobiorcy lub jest osobą upoważnioną do Fizycznego Dostępu.
9. Usługobiorca zobowiązany będzie do pokrycia kosztów zasilania dla kolokacji liczonych dla całej lub ½ szafy (a także ich wielokrotności) – według wskazań licznika chyba, że Strony postanowiły inaczej w Umowie.
10. W przypadku wzrostu ceny za media, w tym za zasilanie, S-Net uprawniony jest do podwyższenia wynagrodzenia za świadczoną Usługę Kolokacji, bez konieczności wprowadzania zmian do Umowy na świadczenie Usług Kolokacji o wartość wzrostu ceny za media.
11. W ramach Umowy Kolokacji S-Net zapewnia odpowiednie warunki świadczenia Usługi (w tym klimatyzację i systemy bezpieczeństwa).

## **§ 16. Fizyczny dostęp**

1. W zakresie określonym w Umowie Fizyczny dostęp przysługuje wyłącznie osobom upoważnionym przez Usługobiorcę.
2. Usługobiorca przekazuje S-Net wykaz osób upoważnionych do Fizycznego dostępu w formie pisemnej wraz z podaniem adresu e-mail do wprowadzania zmian do przedmiotowego wykazu (každorazowa zmiana wykazu oraz adresu e-mail wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności).
3. S-Net jest uprawniony do każdorazowej weryfikacji zakresu upoważnienia osób, o których mowa w § 16 ust. 1.

4. Fizyczny dostęp następuje na zasadach określonych w Zasadach dostępu osób upoważnionych stanowiących załącznik do Umowy o świadczenie Usług Kolokacji, udostępnionych przez S-Net na stronie [www.s-net.pl](http://www.s-net.pl), z którymi Usługobiorca zobowiązuje się zapoznać przed zawarciem Umowy o świadczenie usług kolokacji. Usługobiorca zobowiązuje się, że osoby, o których mowa w § 16 ust. 2 zapoznają się i zobowiązują się stosować do postanowień zawartych w w/w dokumentach.

#### **§ 17. Dane przechowywane przez Usługobiorcę**

1. S-Net nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane lub przekazywane przez Usługobiorcę, w szczególności zapisane w urządzeniach należących do Usługobiorcy, a znajdujących się w Lokalizacji lub w Pomieszczeniu kolokacyjnym.
2. W przypadku otrzymania wiarygodnej informacji lub urzędowego zawiadomienia o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, S-Net niezwłocznie uniemożliwi Usługobiorcy dostęp do przechowywanych przez niego danych oraz wprowadzenia jakichkolwiek modyfikacji w powyższych. S-Net uprawniony jest do przekazania powyższych danych do organów państwowych (w tym prokuratury, policji, sądowi powszechnemu).
3. W przypadku wskazanym w § 17 ust. 2 S-Net nie ponosi on odpowiedzialności za ograniczenie w dostępie do Usługi ani jakąkolwiek szkodę powstałą z tego tytułu.
4. W przypadku, gdy S-Net zamierza podjąć działania, o których mowa w § 17 ust. 2 na skutek otrzymania wiarygodnych informacji, niezwłocznie zawiadamia o tym Usługobiorcę w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przy rejestracji.
5. W przypadku dokonania zawiadomienia, o którym mowa w § 17 ust. 4, S-Net nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie w dostępie do Usługi ani wynikłą z tego szkodę.

#### **§ 18. Poziom jakości usług**

Do czasu braku dostępności Usługi stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się czasu braku dostępności Usługi spowodowanego Przerwą techniczną, jeżeli Umowa obejmuje systemy redundantne, o ile nie przekracza jednorazowo 4 godzin, i nie występuje więcej niż dwukrotnie w ciągu każdych kolejnych 12 miesięcy obowiązywania Umowy.

#### **CZEŚĆ V.**

#### **POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE – USŁUGA DZIERŻAWY WŁÓKIEN ŚWIATŁOWODOWYCH**

#### **§ 19 Odpowiedzialność Usługobiorcy**

1. Usługobiorca zobowiązuje się do korzystania z Dzierżawionych włókien światłowodowych zgodnie z ich przeznaczeniem.

2. S-Net ma prawo do dokonywania kontroli wykorzystywania przez Usługobiorcę Dzierżawionych włókien światłowodowych zgodnie z postanowieniami Regulaminu i Umowy.
3. Usługobiorca ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność za sposób wykorzystania Dzierżawionych włókien światłowodowych, a w szczególności za incydenty sieciowe, rozpowszechnianie wirusów komputerowych i innych programów służących w sposób bezpośredni lub pośredni uszkodzeniu, zniszczeniu, kradzieży danych, oraz łamaniu zabezpieczeń sieci teleinformatycznych i systemów operacyjnych włączonych do niej urządzeń lub mogących powodować obniżenie jakości lub pozbawienie usług innych podmiotów korzystających z zasobów tych sieci.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa i norm technicznych przy używaniu Dzierżawionych włókien światłowodowych oraz przy zakładaniu i używaniu urządzeń telekomunikacyjnych przyłączonych do Dzierżawionych włókien światłowodowych.
5. Sposób i czas trwania prac przy zakładaniu i używaniu urządzeń telekomunikacyjnych przyłączanych do Dzierżawionych włókien światłowodowych nie mogą być uciążliwe dla S-Net ani powodować zakłóceń w prowadzonym przez niego przedsiębiorstwie.
6. Usługobiorca zobowiązuje się zapewnić S-Net lub osobom działającym na jego zlecenie, w zakresie i w celu prawidłowego wykonania Umowy, dostęp do wszelkich budynków, dachów budynków i pomieszczeń w budynkach, na czas wykonywania prac instalacyjnych i konserwacyjnych oraz innych prac związanych z zapewnieniem świadczenia Usługi, a także zezwala na dokonywanie niezbędnych dla powyższych czynności prac.

## **§ 20. Wypowiedzenie umowy**

S-Net przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usługi, w szczególności w przypadku:

- a. utraty prawa do dysponowania kanalizacją techniczną;
- b. utraty prawa do dysponowania włóknami światłowodowymi;
- c. nieotrzymania wymaganej zgody na ułożenie okablowania lub budowę kanalizacji technicznej.
- d. wypowiedzenia przez firmę udostępniającą kanalizację techniczną lub włókna światłowodowe na rzecz S-Net umowy dzierżawy kanalizacji teletechnicznej lub włókien światłowodowych,

## **CZĘŚĆ VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 21. Adresy do korespondencji**

1. Wszelka korespondencja związana z zawarciem i realizacją niniejszej umowy, wymagająca zachowania formy pisemnej, będzie przesyłana na adresy S-Net oraz Usługobiorcy określone w Umowie.
2. Kopie wszelkiej korespondencji, o której mowa w § 21 ust. 1, kierowane będą na adresy poczty elektronicznej S-Net oraz Usługobiorcy określone w Umowie.

3. Wszelka korespondencja, dla której umowa wymaga formy elektronicznej, kierowana będzie na adres poczty elektronicznej, o którym mowa w § 21 ust. 2.
4. Zgłoszenia serwisowe, o których mowa w § 10 Regulaminu, dokonywane będą poprzez kontakt z Centrum Zarządzania Siecią NOC S-Net (czynnym całą dobę, 7 dni w tygodniu) lub Biurem Obsługi Klienta (czynnym w dni robocze, w godz. 9:00-17:00), wg danych kontaktowych określonych w Umowie.

### **§ 22. Sprawy nieuregulowane w Regulaminie**

1. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Umów o świadczenie Usług zawartych pomiędzy S-Net a Usługobiorcą.
2. W przypadku sprzeczności postanowień Umowy zawartej pomiędzy S-Net a Usługobiorcą z postanowieniami zawartymi w Regulaminie, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.

### **§ 23. Zmiana Cennika i Regulaminu**

1. Cennik i Regulamin S-Net dostępny jest na stronie internetowej S-Net i wysyłany jest Usługobiorcy na żądanie, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
2. S-Net doręcza Usługobiorcy na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie, propozycję każdej zmiany Cennika lub Regulaminu przynajmniej na miesiąc przed jej wejściem w życie, oraz publikuje ją na stronie internetowej S-Net.
3. Okres, o którym mowa w § 23 ust. 2, może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. W przypadku, o którym mowa w § 23 ust. 2, Usługobiorcy przysługuje, do dnia wejścia w życie proponowanej zmiany, prawo wypowiedzenia Umowy.
5. W przypadku wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w § 23 ust. 4, Usługobiorca nie musi zwracać udzielonej wcześniej przez S-Net ulgi z tytułu zawarcia Umowy na czas określony, jeżeli została ona udzielona w Umowie.
6. Regulamin oraz Cennik w zmienionej formie obowiązuje Usługobiorcę od dnia ich wejścia w życie zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

### **§ 24. Przejście praw i obowiązków z Umowy**

1. Przeniesienie przez Usługobiorcę praw i obowiązków z tytułu Umowy na osobę trzecią może nastąpić wyłącznie pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody S-Net wyrażonej w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. Przeniesienie, o którym mowa w § 24 ust. 1, może nastąpić jedynie na rzecz osoby wskazanej w zgodzie wydanej przez S-Net.
3. Opłaty związane z przeniesieniem, o którym mowa w § 24 ust. 1, ponosi Usługobiorca, który dokonuje przeniesienia.



4. Usługobiorca dokonujący przeniesienia jest zobowiązany do uiszczenia wszystkich prawidłowo naliczonych opłat i innych należności za okres wykonywania Umowy na jego rzecz.

#### **§ 25. Rozwiązywanie sporów**

1. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów. Postanowienie powyższe nie stanowi zapisu na sąd polubowny.
2. Spory wynikłe z zawartej Umowy rozpatruje sąd powszechny właściwy miejscowo dla S-Net.