

**UMOWA
O ŚWIADCZENIE USŁUG KOLOKACJI / DZIERŻAWY WŁÓKIEN ŚWIATŁOWODOWYCH /
OUTSOURCINGU IT**

NR ____ / _____

zawarta w Krakowie, w dniu _____ roku

pomiędzy:

S-NET spółką z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Krakowie, przy ul. Juliusza Lea 114, 30-133 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie – XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000339576, NIP: 677233424, REGON: 121051558, o kapitale zakładowym w wysokości 213.500,00 zł (pokrytym w całości), reprezentowaną przez Prezesa Zarządu: Niko Bałazy

adres e-mail do korespondencji: BOK@S-NET.PLzwaną dalej: „**S-NET**”

a

NAZWA USŁUGOBIORCY			
ADRES			
ADRES KORESPONDENCYJNY			
NIP		REGON	
WYSOKOŚĆ KAPITAŁU ZAKŁADOWEGO		KRS / NR WPISU DO CEIDG	
FORMA PRAWNA			
REPREZENTYWANY/A PRZEZ			
ADRES E-MAIL DO KORESPONDENCJI			

zwanym dalej: „**Usługobiorcą**”zwanymi dalej odpowiednio, samodzielnie: „**Stroną**”, i łącznie: „**Stronami**”.Niniejszym Strony zawierają umowę o świadczenie Usług Kolokacji / Dzierżawy włókien światłowodowych / Outsourcingu IT (zwaną dalej: „**Umową**”) o następującej treści:**§ 1****Postanowienia ogólne**

1. Przedmiotem Umowy jest odpłatne świadczenie Usług Kolokacji / Dzierżawy włókien światłowodowych / Outsourcingu IT (zwanej dalej „**Usługą**”) przez S-NET na rzecz Usługobiorcy określonych szczegółowo w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy, na warunkach wskazanych w Umowie i Regulaminie świadczenia usług nietelekomunikacyjnych przez S-Net sp. z o.o. (zwanym dalej: „**Regulaminem**”) oraz załącznikach do powyższych.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie www.s-net.pl w sposób umożliwiający Usługobiorcy przechowywać go i odtwarzać w zwykłym toku czynności, w każdym czasie.

3. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie w pierwszej kolejności postanowienia Regulaminu, a następnie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Regulamin określa znaczenie terminów pisanych wielką literą, a niezdefiniowanych w Umowie.

§ 2

Uruchomienie Usługi

1. Uruchomienie Usługi następuje w terminie określonym w Załączniku nr 1.
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 § 2 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 § 2 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 § 2 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 § 2 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 załączniku nr 1.
11. S-Net nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w majątku Usługobiorcy powstałą w związku z niewykonaniem Instalacji lub 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.

§ 3

Płatności

1. Opłata z tytułu świadczenia Usług uiszczana jest przez Usługobiorcę z góry za kolejne okresy rozliczeniowe.
2. 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.
3. Dniem zapłaty jest dzień uznania na rachunku bankowym S-Net.
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.

§ 4

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.
8. 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 § 4 ust. 7 pkt a.

§ 5

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 § 5 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 § 5 ust. 6 pkt a – b Usługobiorcy nie będzie przysługiwało jakiegokolwiek roszczenie odszkodowawcze od S-Net.
8. S-Net może wypowiedzieć Umowę na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku naruszenia 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 lub Umowy z przyczyn wskazanych w § 5 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 § 5 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 § 5 wymagają dla swojej skuteczności zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 6

Okres obowiązywania Umowy

Umowa zostaje zawarta na czas _____ / nieoznaczony.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Integralną częścią niniejszej Umowy są następujące załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1. Specyfikacja Usługi;
 - 2) Załącznik nr 2. SLA.
2. Jeżeli jedno lub więcej postanowień Umowy będzie lub stanie się nieważne lub niewykonalne, Strony zastąpią je ważnymi postanowieniami, których skutek ekonomiczny będzie tak zbliżony do nieważnych lub niewykonalnych postanowień, że można by zasadnie przypuszczać, że Strony podpisałyby Umowę także z tymi nowymi postanowieniami. W przypadku, gdy Strony nie będą mogły ustalić nowych postanowień, nieważność lub niewykonalność jednego lub większej ilości postanowień Umowy nie będzie wpływać na ważność całej Umowy, chyba że nieważne lub niewykonalne postanowienia będą tak istotne, że można będzie zasadnie przypuszczać, że Strony bez nich nie podpisałyby Umowy.

3. Spory mogące wyniknąć z niniejszej Umowy będą, o ile to możliwe, rozwiązywane w drodze ugodowej, co jednak nie stanowi zapisu na sąd polubowny. Sądem właściwym będzie właściwy miejscowo dla S-NET.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

S-NET

Usługobiorca

WZOR

Załącznik nr 1.SPECYFIKACJA USŁUG

NAZWA USŁUGI			
OPŁATA		RODZAJ ORAZ WYSOKOŚĆ OPŁATY ZWIĄZANEJ Z URUCHOMIENIEM USŁUGI	X ZŁ
OKRES NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA UMOWA	X MIESIĄCE	TERMIN PŁATNOŚCI	X DNI
MINIMALNY OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY DO SKORZYSTANIA Z UMOWY		URZĄDZENIA USŁUGOBIORCY UMIESZCZONE W POMIESZCZENIU KOLOKACYJNYM	
OKRES ROZLICZENIOWY	MIESIĄC KALENDARZOWY	TERMIN DOSTARCZENIA URZĄDZEŃ DO POMIESZCZENIA KOLOKACYJNEGO	
TERMIN URUCHOMIENIA USŁUGI	do X dni od daty podpisania Protokołu	OBIEKT KOLOKACYJNY SIECI S-NET	
OPŁATA NALEŻNA W CHWILI ROZWIĄZANIA UMOWY	X ZŁ NETTO	ZAKRES OFEROWANEGO WSPARCIA TECHNICZNEGO LUB ADMINISTRACYJNEGO STACJAMI ROBOCZYMI PC, SERWERAMI LUB SPRZĘTEM SIECIOWYM	
PRZERWA TECHNICZNA			
S-NET gwarantuje, że czas trwania Przerw Technicznych po stronie Sieci S-NET w ciągu każdych kolejnych 12 miesięcy obowiązywania Umowy nie będzie dłuższy niż: <ul style="list-style-type: none"> • łączny czas trwania Przerw Technicznych [w godzinach] – 8 godzin; • Czas jednorazowej Przerwy Technicznej [w godzinach] – 4 godziny. 			

OSOBA UPRAWNIONA ZA STRONY USŁUGOBIORCY DO KONTAKTÓW, ODBIORU URZĄDZEŃ ORAZ PODPISYWANIA PROTOKOŁÓW I SKŁADANIA INNYCH OŚWIADCZEŃ ZWIĄZANYCH Z REALIZACJĄ ZAMÓWIENIA

OSOBY KONTAKTOWE

KLUCZOWE KONTAKTU USŁUGOBIORCY	
KONTAKT TECHNICZNY	
KONTAKT W SPRAWIE PŁATNOŚCI ZA USŁUGI	
KONTAKT HANDLOWY	
KLUCZOWE KONTAKTY ZE STORNY S-NET	
KONTAKT TECHNICZNY	CENTRUM ZARZĄDZANIA SIECIĄ NOC +48 12 395 71 00, support@s-net.pl
KONTAKT W SPRAWIE PŁATNOŚCI	DZIAŁ ROZLICZEŃ +48 12 395 71 00, ROZLICZENIA@S-NET.PL (9-17)
KONTAKT HANDLOWY	

WZOR

Załącznik nr 2. SLA

Czas usunięcia potwierdzonej przez S-NET awarii	8 h
Roczna dostępność usługi	99,7 %
Czas reakcji od zgłoszenia Awarii	1 h

S-NET na żądanie Usługobiorcy uiszczy zwrot z tytułu przekroczenia Czasu usunięcia potwierdzonej przez S-NET awarii:

1/720 opłaty abonamentowej określonej w Specyfikacji Usług za daną Usługę	Za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia Czasu usunięcia potwierdzonej przez S-NET awarii
---	--

S-NET na żądanie Usługobiorcy uiszczy dla danej Usługi zwrot z tytułu niedostępności tej Usługi w wysokości uzależnionej od poziomu RDU w danym roku kalendarzowym :

RDU – Roczna dostępność Usługi	Kwota zwrotu %
RDU \geq 99,5%	5%
99,5% > RDU \geq 99,4%	10%
99,4% > RDU \geq 99,3%	15%
99,3% > RDU \geq 99,1%	20%
99,1% > RDU \geq 99%	25%
99% > RDU	30%