



# **OGÓLNE WARUNKI DZIERŻAWY SERWERÓW W DATA SPACE SP. Z O.O. W TORUNIU**

Obowiązuje od: **01.07.2017**

Ogólne Warunki Usługi Dzierżawy Serwera świadczonej przez:

DATA SPACE Sp. z o. o., ul. Włocławska 161, 87-100 Toruń, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 202135, NIP: 8792395402, REGON: 871705045, kapitał zakładowy: 1.162.500,00 złotych (opłacony w całości).

W dalszej części Ogólnych Warunków Usługi Dzierżawy Serwera, zwanych dalej Ogólnymi Warunkami, Data Space Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu zwana jest „Wykonawcą” lub „DATA SPACE” a podmiot zamawiający usługi „Zamawiającym”, zwani są każdy z osobna „Stroną”, a łącznie „Stronami”.

## §1 Definicje

- 1. Awaria** – z zastrzeżeniem sytuacji i warunków opisanych w niniejszych warunkach ogólnych lub Umowie, jest to zmierzona przerwa w działaniu Usługi; obniżenie niektórych lub wszystkich parametrów Usługi, przy zachowaniu jednak jej dostępności nie jest rozumiane jako awaria.
- 2. Centrum Przetwarzania Danych** – centrum kolokacyjne znajdujące się w Toruniu przy ulicy Włocławskiej 161, obejmujące serwerownie w których wykonywane są Usługi.
- 3. Dostęp do Internetu** – gwarantowana usługa IP w sieci której operatorem lub użytkownikiem jest DATA SPACE, skierowana do odbiorców, obejmująca tranzyt ruchu internetowego w ramach Usługi, w zakresie Transferu Danych. Występuje także w wariantcie z BGP4 lub z routowaniem statycznym.
- 4. Opłata Abonamentowa** – wynagrodzenie przysługujące DATA SPACE za wykonanie Usługi w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.
- 5. Panel administracyjny** – część strony DATA SPACE, umożliwiająca indywidualne konfigurowanie usług lub wybór proponowanych przez DATA SPACE zestawionych komponentów usługi, oraz warunki ich wykonania, a także umożliwiający Zamawiającym zarządzanie, konfigurowanie i monitorowanie swoich usług.
- 6. Regulamin strony DATA SPACE** – warunki funkcjonowania witryny internetowej DATA SPACE, dedykowanej do opisu usług świadczonych przez DATA SPACE oraz przekazania informacji niezbędnych do skonfigurowania Usługi, w tym udostępnianego w jej ramach Panelu administracyjnego, umożliwiającego Zamawiającemu złożenie zapytania o dostępność usług lub ich komponentów, warunki wykonania Usługi, przesłanie Zamówienia a także zarządzanie niektórymi elementami Usługi.
- 7. Serwer** – komputer należący do DATA SPACE, o parametrach ustalonych w Umowie, udostępniony Zamawiającemu do wyłącznego użytkowania, zlokalizowany w serwerowni DATA SPACE, wraz z jego zasilaniem, chłodzeniem, ochroną fizyczną, ochroną przeciwpożarową i usługami telekomunikacyjnymi, na warunkach określonych Umową, którego prawidłowe funkcjonowanie zapewnia DATA SPACE.
- 8. Transfer danych** – jest to ilość danych wychodzących i przychodzących, mierzona w bajtach (B), zsumowana w miesięcznym okresie rozliczeniowym. Wartość miesięcznego limitu może być wyrażona w gigabajtach (1GB = 1 073 741 824 B), bądź terabajtach

(1TB = 1 099 511 627 776 B).

- 9. Umowa** – zlecenie świadczenia Usług, w tym usług telekomunikacyjnych, przez DATA SPACE, do której zawarcia dochodzi na podstawie Zamówienia złożonego na podstawie informacji udostępnianych przez DATA SPACE w trybie opisanym w Regulaminie Strony DATA SPACE, po jego potwierdzeniu przez DATA SPACE, w tym w terminie wynikającym z potwierdzenia, zgodnie z warunkami tego regulaminu; umowa obejmuje treść niniejszych warunków ogólnych i załączników do nich.
- 10. Usługa** – usługa świadczona przez DATA SPACE dla Zamawiającego, której parametry są określone potwierdzonym Zamówieniem lub Umową, w wariantcie polegającym na odpłatnej dzierżawie Serwera .
- 11. Usługa dodatkowa** – świadczona przez wykonawcę i) usługa udostępnienie portu USB do komputera objętego Usługą i podpięcie do niego sprzętu Zamawiającego w postaci pendrive (parametry określone w dalszej części Warunków Ogólnych) lub ii) usługa zainstalowania systemu operacyjnego na komputerze objętym Usługą, wybranego przez Zamawiającego lub iii) inna usługa możliwa do wyboru podczas składania Zamówienia
- 12. Usługi pomocy w czynnościach administracyjnych** – inne usługi świadczone przez DATA SPACE na urządzeniach Wykonawcy, odrębne wyceniane, wykonywane na podstawie odrębnego zamówienia Zamawiającego, określane także jako „zdalne ręce”.
- 13. Zamówienie** – zapytanie Zamawiającego do DATA SPACE o ofertę wykonania usług, generowane przy użyciu panelu administracyjnego stanowiącego funkcjonalną część witryny internetowej DATA SPACE, obejmujące w szczególności określenie wariantu zamawianej usługi, parametry Serwera, parametry Dostępu do Internetu, termin rozpoczęcia realizacji usługi i okres jej świadczenia, zamawiane Usługi dodatkowe albo zmianę parametrów usług objętych Umową.

## § 2 Warunki ogólne świadczeń

- Przedmiotem Warunków Ogólnych jest określenie zasad i warunków świadczenia przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Usług oraz Usług dodatkowych, za których wykonanie Zamawiający będzie zobowiązany do zapłaty Opłaty Abonamentowej. Usługi będą realizowane na podstawie Umowy, zawartej w oparciu o złożone przez Zamawiającego i potwierdzone przez Wykonawcę Zamówienia.
- Usługi, Usługi dodatkowe oraz wszelkie inne świadczenia skierowane są do przedsiębiorców.
- W dalszej części Warunków Ogólnych warunki dotyczące Usługi będą odnosiły się także do związanej z nią Usługi dodatkowej, chyba że treść poszczególnych postanowień Warunków Ogólnych lub Umowy wyraźnie będzie wskazywać na jedną z tych usług.
- Opis Usług wraz z ich cenami jednostkowymi i komponentami stanowią treść informacji handlowej, aktualnej na dzień zawarcia złożenia Zamówienia oraz zawarcia Umowy.
- Wykonawca zastrzega, iż informacja handlowa dostępna jest na stronie DATA SPACE, na warunkach określonych w Regulaminie strony DATA SPACE i podlega zmianie stosowanie do zmian rynkowych (dostępność komponentów, nowe modele komputerów i komponentów, łącza). Usługi mogą być zamawiane jedynie poprzez Panel administracyjny.

**§ 3**

**Zamawianie Usług, zawarcie Umowy**

1.
  - 1.1 Zawarcie Umowy i rozpoczęcie realizacji Usługi będzie odbywać się na podstawie Zamówienia składanego przez Zamawiającego, wskazującego na:
    - 1.1.1 wariant zamawianej Usługi i jej parametry;
    - 1.1.2 zamówienie Usług dodatkowych;
    - 1.1.3 oczekiwany termin rozpoczęcia realizacji Usług (to jest czas niezbędny do skonfigurowania oraz uruchomienia świadczenia Usługi), zgodny z terminem wskazanym wstępnie w Panelu administracyjnym,
    - 1.1.4 okres świadczenia Usług, liczony w miesięcznych okresach rozliczeniowych, począwszy od daty zawiadomienia o gotowości do realizacji Usług.
  - 1.2 Zamówienia składane będą poprzez Panel administracyjny; ich potwierdzenie oraz zawiadomienie o uruchomieniu Usług (gotowość do realizacji Usług) odbywać się będą poprzez Panel administracyjny lub w sposób wskazany w korespondencji Stron, prowadzonej na podstawie Zamówienia.
  - 1.3 Zamówienie będzie zawierać, ponad treść wskazaną pod literą a):
    - 1.3.1 dane identyfikujące Zamawiającego,
    - 1.3.2 NIP Zamawiającego,
    - 1.3.3 dane osoby składającej Zamówienie, w szczególności jej adres mailowy oraz numer telefonu,
    - 1.3.4 dane osoby wyznaczonej do kontaktu ze strony Zamawiającego, która będzie monitorowała wykonanie Umowy, w szczególności jej adres mailowy i numer telefonu.
2. Wykonawca, niezwłocznie po sprawdzeniu dostępności Usług wskazanych w Zamówieniu, w terminie nieprzekraczającym 2 dni roboczych od jego otrzymania, potwierdzi w oparciu o treść aktualnej informacji handlowej, gotowość i cenę realizacji Zamówienia oraz proponowany termin rozpoczęcia realizacji Usług. Wysłanie potwierdzenia skutkuje zawarciem Umowy w dacie jego wysłania; w przypadku, w którym termin rozpoczęcia realizacji Usług różni się od wstępnego terminu, wskazanego w Zamówieniu, Zamawiający ma umowne prawo odstąpienia od Umowy w terminie 1 (jednego) dnia od daty otrzymania potwierdzenia, Umowa uważana jest za zawartą w dniu następującym po dniu w którym upłynął termin do złożenia oświadczenia o odstąpieniu.
3. Brak potwierdzenia Zamówienia w terminie 2 (dwóch) dni roboczych od dnia jego otrzymania przez Wykonawcę będzie rozumiany jako odmowa potwierdzenia Zamówienia.
4. Dla uniknięcia wątpliwości uznaje się, iż korespondencja Stron w zakresie opisanym w niniejszym paragrafie prowadzona będzie w formie elektronicznej, na adresy wskazane w treści Zamówienia.
5. W przypadku zmiany danych podanych w Zamówieniu, Zamawiający zobowiązany jest do ich niezwłocznej aktualizacji. Korespondencja wysłana do Zamawiającego na ostatnio podany adres jest uznana za wysłaną i doręczoną prawidłowo.
6. Wykonawca może zażądać od Zamawiającego dokumentów potwierdzających dane podane przez niego przy rejestracji, złożeniu Zamówienia lub dane później zaktualizowane. Zamawiający ma

obowiązek przesłać dokumenty wskazane przez Wykonawcę w terminie oraz w formie określonych w skierowanym do niego żądaniu.

7. Umowa zawierana jest na czas oznaczony lub nieoznaczony, w zależności od treści oświadczenia złożonego przez Zamawiającego w Zamówieniu.
8. Z zastrzeżeniem ust. 9, rozpoczęcie realizacji Usługi nastąpi po dokonaniu przez Zamawiającego wniesienia Opłaty abonamentowej; termin rozpoczęcia realizacji Usługi jest liczony od daty zapłaty. W terminie realizacji Usługi Wykonawca dokona konfiguracji Usługi zgodnie z Umową.
9. Po skonfigurowaniu Usługi przez wykonawcę zgodnie z Umową, Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o gotowości do świadczenia Usługi; w dacie zawiadomienia rozpoczyna się okres rozliczeniowy Usługi.
10. W przypadku braku możliwości rozpoczęcia realizacji Usługi w terminie wynikającym z Umowy, wykonawca zawiadomi bezzwłocznie o tym Zamawiającego, podając mu nowy termin. Jeżeli nowy termin rozpoczęcia realizacji Usługi powoduje co najmniej dwukrotne wydłużenie terminu realizacji Usługi, wynikającego z Umowy, o czas nie krótszy jednak niż 1 dzień roboczy, Zamawiający, w okresie 1 (jednego) dnia roboczego od daty otrzymania zawiadomienia, ma prawo do odstąpienia od Umowy.

**§ 4**

**Warunki realizacji Usługi**

1. Wykonawca oświadcza, iż potwierdzenie Zamówienia nastąpi jedynie w przypadku posiadania odpowiednich zasobów niezbędnych do należytego wykonania Usług objętych Zamówieniem.
2. Wykonawca będzie wykonywać Usługi z najwyższą starannością, rzetelnie i terminowo, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz ustalonymi w Umowie warunkami.
3. Wykonawca odpowiedzialny jest za działania własne lub za wszelkie działania lub zaniechania osób współpracujących z nim, z których pomocą wykonywać będzie Umowę.
4. Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą w celu odpowiedniego wykonania Umowy. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić dostępność swoich pracowników lub współpracowników, jeżeli jest to konieczne do realizacji Usług.
5. Zamawiający, na żądanie Wykonawcy, przekaże Wykonawcy wszelkie dane, informacje, wyjaśnienia lub inne dokumenty, które są niezbędne do wykonania Usług lub obowiązków związanych z ich wykonywaniem, przy czym odpowiada za rzetelności i kompletność przekazywanych danych lub informacji.
6. Wykonawca, dla potrzeb prawidłowej realizacji Usług, ma prawo bez konieczności weryfikacji lub badania, polegać na wszelkich danych lub informacjach, które:
  - 6.1 zostały dostarczone lub udostępnione bezpośrednio lub pośrednio przez Zamawiającego, jak również podmioty wskazane przez Zamawiającego jako źródło tych danych lub informacji; lub
  - 6.2 pochodzą z powszechnie uznanego źródła.
7. Wykonawca będzie zgłaszał niezwłocznie Zamawiającemu wszelkie pytania lub listy dokumentów, których dostarczenie jest niezbędne do wykonania Usług oraz będzie informować Zamawiającego o

zdarzeniach, które mogą mieć negatywny wpływ na terminowość lub jakość Usług. DATA SPACE oświadcza, iż stosowane przez niego rozwiązania techniczne i organizacyjne, związane z wykonywaniem Usługi, obejmujące wstęp do pomieszczeń, w których zlokalizowane są komputery objęte Usługą jedynie przez upoważnione osoby, a ich wstęp do pomieszczeń podlega rejestracji, jak również fizyczne zabezpieczenie tych komputerów, umożliwiają Zamawiającemu stworzenie systemu pozwalającego na bezpieczne przetwarzanie danych, a w szczególności spełnienie przewidzianych prawem wymogów dla podmiotu przetwarzającego dane osobowe, w szczególności przepisów ustawy o ochronie danych osobowych oraz rozporządzeń wydanych na jej podstawie, w tym wymogi dotyczące komunikacji systemów informatycznych wykorzystywanych do przetwarzania danych osobowych.

**§ 5  
SLA**

1. DATA SPACE gwarantuje dostępność Usługi na poziomie określonym w załączniku nr 1 do niniejszych warunków. DATA SPACE nie odpowiada za brak Usługi wynikający z uzasadnionych przerw technicznych, określonych w ust. 2, jak również z przyczyn wynikających z działań bądź zaniechań po stronie Zamawiającego.
2. DATA SPACE poinformuje Zamawiającego o terminach planowanych, niezbędnych lub uzasadnionych przerw technicznych w świadczeniu Usługi, z zachowaniem zasad określonych w załączniku nr 1.
3. W Usłudze dodatkowej polegającej na instalacji systemu operacyjnego, Wykonawca odpowiedzialny jest jedynie za instalację tego systemu na sprzęcie objętym Usługą, w wersji zgodnej z Umową lub ostatniej stabilnej wersji systemu operacyjnego. Szczegółowa konfiguracja systemu, jego zmiany i utrzymanie obciążają Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązuje się udostępnić Zamawiającemu narzędzia i dokumentację Usługi zgodnie z Regulaminem strony DATA SPACE.
5. W przypadku, gdy Wykonawca wykryje, że dokonano włamania na serwer udostępniony Zamawiającemu, Zamawiający otrzyma wiadomość pocztą elektroniczną wskazującą, że może zachodzić konieczność ponownej instalacji serwera.
6. Z zastrzeżeniem ust. 8, Wykonawca zobowiązuje się usuwać Awarie i reagować na zgłaszane przez Użytkownika problemy techniczne zgodnie z warunkami opisanymi w załączniku nr 1. Awarie i problemy techniczne należy zgłaszać do biura obsługi klienta Wykonawcy. Dane kontaktowe i sposób zgłaszania awarii podane są w załączniku
7. Wykonawca posiada procedury pomiaru i organizacji ruchu w sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę – w przypadku usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia usług, w tym usługi dostępu do Internetu, zapobiegające wysyceniu łącza w taki sposób, który uniemożliwia Zamawiającemu wykorzystanie deklarowanej pojemności łącza. W przypadku wysycenia łącza uniemożliwiającego Usługobiorcy wykorzystanie deklarowanej pojemności łącza może wystąpić awaria łącza.
8. Wykonawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług w ramach Umowy, z zastrzeżeniem działań jakie Wykonawca

jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci, w tym komputerów własnych albo podlegających kolokacji. W takim przypadku Wykonawca podejmie niezwłocznie kroki w celu minimalizacji ewentualnych szkód i przywrócenia prawidłowego funkcjonowania usług, w szczególności działania przewidziane ustawą Prawo telekomunikacyjne. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o podjętych środkach w zakresie bezpieczeństwa sieci lub usług oraz o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą. W przypadku podjęcia kroków przewidzianych Ustawą Wykonawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w okresie stosowania tych środków.

**§ 6  
Odpowiedzialność Stron**

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność z tytułu nienależytego wykonania Umowy, chyba że nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej albo z przyczyn zależnych od Zamawiającego lub osoby trzeciej, za którą Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe lub nienależyte wykonanie zobowiązań DATA SPACE oraz innych osób realizujących Usługi w jego imieniu spowodowane niewywiązaniem się bądź nienależytym wywiązaniem się Zamawiającego lub osób przez niego upoważnionych ze zobowiązań Zamawiającego.
3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, o ile:
  - 3.1 niewykonanie i nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami zewnętrznymi, na które Strona nie miała wpływu mimo zachowania wymaganego od danej Strony poziomu staranności;
  - 3.2 okoliczności zewnętrzne, o których mowa powyżej w pkt a), były niemożliwe do przewidzenia; oraz
  - 3.3 mimo dołożenia najwyższej staranności, niemożliwe było zapobieżenie następstwom takich okoliczności w postaci niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy („siła wyższa”).
4. Wykonawca nie będzie ponosił jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec Zamawiającego w przypadku nie potwierdzenia Zamówienia.
5. Kary umowne zostały określone w załączniku nr 1 i stanowią całkowity zakres odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia Usługi, o ile nie zachodzą okoliczności wyłączające jego odpowiedzialność. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści. Zapłata kary umownej na rzecz Zamawiającego nastąpi na podstawie noty obciążeniowej zawierającej uzasadnienie jej naliczenia. Kary umowne będą płatne w terminie 30 dni od daty otrzymania stosownej noty obciążeniowej przez Wykonawcę, na rachunek bankowy wskazany w notie obciążeniowej. Strony dopuszczają możliwość skompensowania wartości kary umownej z wierzytelnościami Wykonawcy wobec Zamawiającego lub – co wymaga odrębnego potwierdzenia przez Stronę – poprzez udzielenie przez Wykonawcę odpowiedniego upustu (bonifikaty) na Usługi.
6. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za dane umieszczone na komputerze objętym Usługą, przez które należy rozumieć wszelkie treści, informacje, pliki lub aplikacje zamieszczane przez

Zamawiającego oraz sposób wykorzystania serwera udostępnionego mu w ramach Usługi oraz za prawdziwość oświadczeń złożonych zgodnie z ust. 8 poniżej.

7. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, aby wszelkie osoby, w tym osoby trzecie korzystające z funkcjonalności i usług oferowanych przez Zamawiającego, przestrzegały postanowień Warunków Ogólnych, w szczególności ust. 8 poniżej.
8. Zamawiający oświadcza, że zamieszczone przez niego lub osoby trzecie dane:
  - 8.1 nie naruszają praw osób trzecich, w tym praw autorskich, praw do znaków towarowych, tajemnicy handlowej, ani też dóbr osobistych;
  - 8.2 nie będą naruszać obowiązującego prawa i powszechnie przyjętych norm obyczajowych;
  - 8.3 nie będą zawierały treści rasistowskich, dyskryminujących innych, zachęcających do przemocy lub posiadających charakter pornograficzny;
  - 8.4 nie będą obraźliwe oraz nie będą zawierała gróźb skierowanych pod adresem osób trzecich;
  - 8.5 nie będą zawierały wirusów lub innych programów komputerowych, których celem jest powodowanie szkód, przechwytywanie danych, łamanie zabezpieczeń lub powodowanie destabilizacji systemów komputerowych lub sieci;
  - 8.6 nie będą zawierały jakichkolwiek narzędzi ułatwiających lub umożliwiających niezgodną z prawem wymianę lub udostępnianie plików lub wykorzystywanych do wysłania spamu, aplikacji służących do atakowania lub włamywania się na inne serwery przy pomocy takich technik jak: skanowanie portów, sniffing, spoofing;
  - 8.7 nie będzie zawierała bezpośrednich lub pośrednich odsyłaczy, ani jakichkolwiek przekierowań do danych, które są zgodnie z niniejszymi warunkami niedozwolone lub w stosunku do których Zamawiający nie ma prawa umieszczać odsyłaczy ani przekierowań.
9. DATA SPACE nie ponosi dodatkowo odpowiedzialności za:
  - 9.1 niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli spowodowane one było wyłącznie żądaniami właściwego polskiego lub zagranicznego organu administracyjnego bądź sądu powszechnego, z zastrzeżeniem, że DATA SPACE niezwłocznie powiadomił o takim żądaniu Zamawiającego, oraz umożliwił mu podjęcie środków zaradczych i udzielił w tym zakresie dozwolonej prawem pomocy,
  - 9.2 eksploatację i aktualizację plików, systemów, oprogramowania oraz innych danych wykorzystywanych przez Zamawiającego w ramach Usługi,
  - 9.3 awarie infrastruktury po stronie Zamawiającego,
  - 9.4 utratę danych spowodowaną awarią sprzętu, systemu lub też innymi okolicznościami niezależnymi od Wykonawcy.

## **§ 7**

### **Własność intelektualna**

1. Prawa do wszystkich programów komputerowych, w rozumieniu ustawy prawo autorskie i prawach pokrewnych („Prawo Autorskie”) udostępnionych Zamawiającemu w ramach realizacji Umowy

przenoszone będą na Zamawiającego na zasadach licencji niewyłącznej, o ile Strony nie wskażą inaczej w treści Umowy.

2. Wynagrodzenie z tytułu udzielenia licencji niewyłącznej w stosunku do utworów/oprogramowania (w szczególności systemu objętego Usługą dodatkową), o ile jest należne do zapłaty, zawarte jest w wynagrodzeniu należnym Wykonawcy w ramach danego Zamówienia lub Umowy.

## **§ 8**

### **Wynagrodzenie i płatności**

1. Z tytułu świadczonych Usług, Zamawiający jest zobowiązany do zapłaty Opłaty abonamentowej w wysokości i na warunkach określonych w Umowie.
2. Wynagrodzenie płacone przez Zamawiającego będzie powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT).
3. Okresem rozliczeniowym jest okres miesięczny, rozpoczynający się w dacie zawiadomienia przez Wykonawcę o gotowości do rozpoczęcia realizacji Usługi.
4. Opłata abonamentowa powinna być dokonana przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy, określony w Umowie, lub w inny sposób wskazany w Umowie, w terminie do ostatniego dnia opłaconego wcześniej okresu rozliczeniowego. Za dzień zapłaty wynagrodzenia oraz wszystkich innych należności Strony uznają datę zaksięgowania Opłaty abonamentowej na koncie bankowym Wykonawcy.
5. W celu wykonania zobowiązań w terminie określonym w ust. 4, Wykonawca wystawi za poszczególne okresy rozliczeniowe z góry faktury pro-forma. Po zapłacie Opłaty Abonamentowej, Wykonawca wystawi i wyśle do Zamawiającego odpowiednią fakturę.
6. Jeżeli Zamawiający nie dokona płatności wynikającej z Umowy w terminie, Wykonawca, niezależnie od innych uprawnień, ma prawo wystąpić o zapłatę ustawowych odsetek za okres opóźnienia w zapłacie.
7. W przypadku, gdy Użytkownik nie dokona płatności za Usługę w terminie określonym w ust. 4, Usługa może zostać zawieszona, o czym Zamawiający zostanie uprzednio poinformowany. Wykonawca nie dokona usunięcia Danych Zamawiającego z Serwera objętego Umową przez okres 7 (siedmiu) dni po zawieszeniu Usługi, w celu umożliwienia ponownej jej aktywacji. Po upływie okresu ewentualnego zawieszenia Usługi, Wykonawca może dokonać rozwiązania Umowy na warunkach określonych w § 11.

## **§ 9**

### **Poufność**

1. Zarówno DATA SPACE jak i Zamawiający zobowiązują się do zachowania tajemnicy w zakresie informacji poufnych uzyskanych w związku z realizacją Umowy. Przez Informacje Poufne rozumieć się będzie wszelkie informacje dotyczące drugiej Strony, a w szczególności:
  - 1.1 Wszystkie informacje objęte tajemnicą przedsiębiorstwa zgodnie z przepisami prawa oraz dane osobowe,
  - 1.2 Informacje o charakterze technicznym lub objęte tajemnicą handlową Stron, dotyczące w szczególności produktów, procedur i cen, działalności, sytuacji finansowej, rodzaju

oferowanych produktów oraz sposobu wykonywania czynności produkcyjnych,

- 1.3 Postanowienia umowy, informacje dotyczące przebiegu negocjacji niniejszej umowy, postanowienia innych umów zawartych pomiędzy Stronami.
2. Ponadto Strony zobowiązują się do chronienia Informacji Poufnych drugiej Strony i do nieujawniania tych informacji osobom trzecim bez wyraźnego pisemnego polecenia drugiej Strony lub jej pisemnej zgody. Strony zobowiązują się do wykorzystywania uzyskanych informacji i dokumentów jedynie w zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
3. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji i dokumentów publicznie dostępnych lub uzyskanych przez Stronę od osoby trzeciej w sposób zgodny z prawem i nie sprzeczny z postanowieniami umowy. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy również informacji, których obowiązek udzielenia wynika z przepisów prawa.
4. W wypadku naruszenia przez Stronę postanowień niniejszego paragrafu jest ona odpowiedzialna za naprawienie szkody poniesionej przez drugą Stronę wskutek tego naruszenia na zasadach ogólnych.

#### **§ 10**

##### **Dodatkowe zobowiązania Zamawiającego**

W razie wystąpienia przez osobę trzecią przeciwko Wykonawcy z roszczeniami związanymi z wykorzystaniem Usług przez Zamawiającego lub przez organ administracji publicznej, Zamawiający podejmie wszelkie kroki niezbędne do ochrony Wykonawcy przed tymi roszczeniami lub decyzjami. W szczególności Zamawiający zobowiązany jest do niezwłocznego udzielenia wyjaśnień osobie występującej z roszczeniami lub Wykonawcy, zapewnić Wykonawcy odpowiednią pomoc prawną, wstąpić do prowadzonego postępowania obok lub w miejsce Wykonawcy oraz zwolnić Wykonawcę z wszelkich roszczeń lub zapewnić wykonanie wydanej decyzji i środki do tego niezbędne, a także zwrócić Wykonawcy poniesione koszty obsługi prawnej oraz inne związane z prowadzeniem sporu lub udziałem w postępowaniu wydatki.

#### **§ 11**

##### **Okres obowiązywania oraz wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy bez wypowiedzenia**

1. Umowa może być zawarta na czas określony, wskazany każdorazowo w Umowie, stanowiący wielokrotność okresu rozliczeniowego lub na czas nieokreślony. W przypadku umowy na czas nieokreślony każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym zostało doręczone drugiej stronie wypowiedzenie Umowy.
2. Wykonawca ma prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: a) braku zapłaty Opłaty abonamentowej w terminie, b) naruszenia przez Zamawiającego lub osoby trzeciej, za które ponosi odpowiedzialność zgodnie z postanowieniami niniejszych warunków ogólnych, warunków Umowy.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku: a) naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy i braku ich przywrócenia zgodnie z warunkami niniejszych warunków umownych, z wyłączeniem

gwarancji opisanej w § 5 oraz załączniku nr 1, b) ciągłej przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 5 (pięć) dni z przyczyn Awarii zawinionej przez Wykonawcę.

4. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, po upływie okresu na jaki Umowa była zawarta Umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile żadna ze Stron na 3 (trzy) miesiące przed upływem obowiązywania Umowy nie złoży oświadczenia o nieprzedłużeniu Umowy
5. Zlecenie przez Zamawiającego wykonania usług innych niż Usługi objęte Umową w okresie jej obowiązywania, a także zmiana parametrów Usługi, możliwe jest poprzez złożenie odrębnego Zamówienia i zawarcie odrębnej Umowy, chyba że Wykonawca umożliwi zmianę Usługi poprzez Panel administracyjny.

#### **§ 12**

##### **Reklamacje**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamacja musi zostać złożona w formie pisemnej.
2. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Wykonawcę w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego doręczenia. W przypadku braku rozpatrzenia reklamacji w tym terminie, reklamację uważa się za rozpatrzoną pozytywnie.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, którego dotyczy reklamacja. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 4.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres siedziby Zamawiającego,
  - 4.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 4.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4.4 numer Umowy,
  - 4.5 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Zamawiający żąda ich wypłaty, uzasadnienie żądania,
  - 4.6 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosku o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - 4.7 podpis należycie umocowanego przedstawiciela Zamawiającego.
5. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, Wykonawca, o ile uzna że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Zamawiającego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Za zgodą Zamawiającego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Wykonawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej podany w Umowie.
7. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację będzie zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostanie doręczona Zamawiającemu dodatkowo w

formie pisemnej.

**§ 13**

**Postanowienia końcowe**

1. Warunki Ogólne obowiązują Strony od dnia złożenia Zamówienia; z tym dniem zastępują wszelkie uprzednie umowy, jednostronne zobowiązania lub oświadczenia Stron dotyczące kwestii związanych z przedmiotem Zamówienia lub Umowy, niezależnie od formy w jakiej zostały wyrażone.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami ogólnymi lub Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego.
3. Z zastrzeżeniem zdania drugiego, wszelkie zmiany w Warunkach Ogólnych lub Umowach wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. Wykonawca dopuszcza jednak dokonanie zmiany Umowy poprzez złożenie Zamówienia w Panelu administracyjnym; warunki zawarcia i wykonania Umowy, w szczególności § 3 oraz 4, stosuje się odpowiednio do Zamówienia zmieniającego warunki Umowy.
4. Zmiana rachunku bankowego Wykonawcy lub Zamawiającego wymaga złożenia jednostronnego oświadczenia przez daną Stronę w formie pisemnej i nie wymaga zmiany Umowy.
5. Żadna ze Stron nie ma prawa dokonywać przeniesienia lub obciążenia swoich praw lub obowiązków wynikających z Umowy, ani w inny sposób dążyć do ich zbycia na rzecz osób trzecich bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony. Powyższe nie dotyczy przeniesienia wszystkich lub niektórych praw dotyczących Wykonawcy Opłat abonamentowych, wynikających z Umowy, na instytucje finansujące lub podmioty zajmujące się windykacją należności.
6. Wszelkie spory związane z realizacją Umowy będą rozstrzygane polubownie w drodze mediacji, a w przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia takiego sporu polubownie, Strony poddadzą go pod rozstrzygnięcie przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Wykonawcy.
7. Z zastrzeżeniem korespondencji dotyczącej kwestii ujętych w § 11 oraz § 12 warunków ogólnych, która dla swej skuteczności musi być doręczona listownie za potwierdzeniem nadania wraz z uprzednim wysłaniem listu elektronicznego, pozostała korespondencja, w tym przesłanie faktury, będzie prowadzone na adresy mailowe Stron podane w Umowie.
8. Strony zobowiązane są do wzajemnego informowania o zmianie nazwy, siedziby, adresu oraz pozostałych danych korespondencyjnych. Brak takiego zawiadomienia powoduje, że doręczenia dokonane na adresy/numery wskazane w Umowie będą uznawane za skuteczne.
9. Niniejsze załączniki do Warunków Ogólnych stanowią jej integralną część:
  - 9.1 Załącznik nr 1 – SLA

**SLA****§ 1**

10. DATA SPACE zobowiązuje się świadczyć Usługi zgodnie z podanymi poniżej parametrami jakości usługi (parametry SLA).
11. Parametry SLA wraz z karami umownymi są zdefiniowane i rozliczane dla każdej z Usług osobno.
12. Dla każdej usługi określonej przez DATA SPACE zastosowanie ma SLA w wariancie STANDARD, chyba że Umowa stanowi inaczej lub Zamawiający skorzysta z opcji określonej w Tabeli 2 poniżej.
13. Pojęcia nie zdefiniowane w niniejszym Załączniku a pisane wielką literą mają znaczenie określone w Warunkach ogólnych.

**§ 2****SLA - Gwarancja Jakości Świadczonej Usługi****1. Awaria i Prace techniczne**

- 1.1 DATA SPACE może w razie potrzeby, po uprzednim powiadomieniu Zamawiającego, przeprowadzać prace techniczne związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi (dalej: „Prace techniczne”), mogące mieć wpływ na dostępność Usługi. DATA SPACE dołoży wszelkich starań, aby prace takie wykonywane były w czasie najniższej eksploatacji Usługi.
- 1.2 DATA SPACE zobowiązuje się jeżeli to możliwe do przeprowadzania Prac technicznych w godzinach nocnych (24:00 – 6:00). Prace techniczne będą zgłaszane z 7 (siedmio) dniowym wyprzedzeniem na adres mailowy podany w Umowie. W ciągu roku kalendarzowego możliwe jest przeprowadzenie czterech przerw o łącznej długości nie przekraczającej 16 godzin liczonych w odstępach 15 minutowych.

**2. Zgłaszanie Awarii**

- 2.1 Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać Awarie do DATA SPACE niezwłocznie po ich stwierdzeniu. DATA SPACE usuwa Awarie, a także przyjmuje zgłoszenia 365 dni w roku, 24 godziny na dobę:
  - 2.1.1 Na adres email: bok@dataspace.pl tylko zgłoszenia przesłane ze wskazanego w Umowie adresu mailowego Zamawiającego.
  - 2.1.2 Przez Panel administracyjny.
- 2.2 Za moment zgłoszenia Awarii przyjmuje się datę i godzinę wpłynięcia zgłoszenia do systemu DATA SPACE, a w przypadku jego awarii – datę i godzinę wystania maila z serwera pocztowego Zamawiającego oraz potwierdzenia takiego zgłoszenia telefonicznie.
- 2.3 DATA SPACE zarządza diagnozą Awarii, lokalizacją uszkodzenia oraz naprawą uszkodzenia do czasu usunięcia Awarii.
- 2.4 W przypadku ustalenia przez DATA SPACE, iż Awaria nie miała miejsca, DATA SPACE poinformuje o tym fakcie Zamawiającego w Panelu administracyjnym.
- 2.5 Zamawiający zgłaszając Awarię podaje następujące informacje:
  - 2.5.1 Identyfikację Usługi która uległa awarii
  - 2.5.2 Logi lub inne informacje mogące pomóc w naprawie
  - 2.5.3 Preferowane godziny naprawy, jeżeli nie ma być ona dokonana bez zbędnej zwłoki.
- 2.6 DATA SPACE rejestruje zgłoszoną Awarię oraz nada jej odpowiedni numer porządkowy.
- 2.7 DATA SPACE poinformuje Zamawiającego o usunięciu Awarii na

wskazany w Umowie adres mailowy Zamawiającego, informacja będzie zawierać numer porządkowy Awarii oraz godzinę jej usunięcia.

- 2.8 Za łączny czas Awarii przyjmuje się różnicę pomiędzy czasem usunięcia Awarii, a czasem prawidłowego Zgłoszenia Awarii. Czas Awarii liczony jest od momentu prawidłowego zgłoszenia Awarii.

**3. Gwarantowane Parametry Usługi**

- 3.1 Gwarantowane parametry określone są w Tabeli 1 lub Tabeli 2.
- 3.2 Kara Umowa przysługuje na żądanie Zamawiającego w wysokości obliczanej zgodnie z pkt. 4.
- 3.3 Prawidłowe zgłoszenie reklamacji przez Zamawiającego (tj. na warunkach opisanych w Umowie i niniejszego załącznika) w związku z niedotrzymaniem Gwarantowanych Parametrów Usługi wynikającym z przyczyn leżących po stronie DATA SPACE uprawnia Zamawiającego do żądania od DATA SPACE kary umownej, z zastrzeżeniem, że za jeden pełny jednomiesięczny okres rozliczeniowy („Okres rozliczeniowy”) nie można przyznać więcej niż 100% Opłaty abonamentowej. Ograniczenie wysokości kar umownych wskazane w zdaniu poprzedzającym nie dotyczy tych Usług do których Zamawiający dokupił opcję naprawy lub wymiany sprzętu w standardzie SLA 4h lub SLA Premium 2h, określonych w Tabeli 2 poniżej, na warunkach tam wskazanych.
- 3.4 W przypadkach wskazanych w Tabeli 1, kara umowna jest należna za łączny czas Awarii w Okresie rozliczeniowym, i jest obliczana zgodnie ze wzorem podanym w pkt. 4 poniżej, przy czym roczny okres rozliczeniowy wskazany w Tabeli 1 rozumiany jest jako okres 12 (dwunastu) miesięcy od czasu zakończenia ostatniej Awarii wskazanej w reklamacji przez Zamawiającego.
- 3.5 W przypadkach wskazanych w Tabeli 2, kara umowna wynosi wartość wskazaną w tej tabeli, przy czym przy czym roczny okres rozliczeniowy wskazany w Tabeli 2 rozumiany jest jako okres 12 (dwunastu) miesięcy od czasu zakończenia ostatniej Awarii wskazanej w reklamacji przez Zamawiającego a w okresie tym łączna wartość kar umownych nie może przekroczyć wartości wskazanej w tej tabeli. DATA SPACE może zamiast zapłaty kary umownej udzielić Zamawiającemu bonifikaty w Opłatach abonamentowych przyszłych okresów w wysokości przysługującej Zamawiającemu kary umownej. W przypadku udzielenia bonifikaty zobowiązanie DATA SPACE do zapłaty kary umownej wygasa.
- 3.6 Udzielenie bonifikaty na warunkach i zasadach wskazanych w Umowie i niniejszym załączniku wyczerpuje odpowiedzialność DATA SPACE z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi. Zamawiający nie ma prawa dochodzić odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary na zasadach ogólnych.

**4. Wysokość kary umownej**

$$\text{Kara umowna} = (100\% - \text{DU}[\%]) * \text{Opłata Abonamentowa} * 3$$

- 4.1 Przez DU rozumie się obliczaną w określonym przedziale czasu



sumaryczną liczbę godzin, kiedy Usługa nie znajdowała się w stanie Awarii.

4.2 Parametr DU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$DU[\%] = [(czas\ całkowity - czas\ Awarii) / czas\ całkowity] * 100\%$$

4.3 Do powyższych kalkulacji przyjmuje się:

4.3.1 czas całkowity jako ujednoliconą liczbę 30 dni w miesiący tj. 720 godzin w miesiącu (czas całkowity) 8640 godzin w roku;

4.3.2 każda rozpoczęte 15 minut Awarii liczona jest jako pełne 15 minut Awarii.

4.4 Kara umowna naliczana jest na żądanie Zamawiającego w przypadku gdy parametr DU osiągnie wartość poniżej progu określonego w Tabeli 1 lub w przypadku gdy czas zostanie przekroczony gwarantowany czas naprawy wskazany w Tabeli 2.

	<b>Gwarantowany czas naprawy</b>	<b>Kara Umowna</b>
SLA STANDARD	12h, czas liczony w stosunku do każdego zdarzenia	Standardowa
SLA 4h*	4h, czas liczony w stosunku do każdego zdarzenia	Trzykrotność opłaty miesięcznej SLA, nie więcej niż dwunastokrotność opłaty w ciągu roku kalendarzowego
SLA Premium 2h*	2h, czas liczony w stosunku do każdego zdarzenia	Czterokrotność opłaty SLA nie więcej niż dwunastokrotność opłaty w ciągu roku kalendarzowego

\* Usługa musi zostać zamówiona i opłacona na 48h przed rozpoczęciem jej świadczenia, w przeciwnym wypadku kara umowna jak przy SLA Standard

**Tab. 1. Parametry środowiskowe**

Zapewnienie temperatury umożliwiającej prace urządzeniom	99,98% w trybie rocznym
Zasilania dla urządzeń jednozasilaczowych	99,98% w trybie rocznym
Zasilanie dla urządzeń dwuzasilaczowych	99,999% w trybie rocznym
Dostęp do sieci Internet*	99,98% w trybie rocznym
Czas naprawy fizycznych urządzeń aktywnych	4h (wartość informacyjna, rozliczenie w ramach parametrów podanych powyżej)
Czas reakcji	5 minut (wartość informacyjna, rozliczenie w ramach parametrów podanych powyżej)
Średnie opóźnienia do punktów styku w ramach sieci krajowej	15 ms

\* Zapewnienie transferu do punktu styku innego operatora zgodnie z umową oraz zapewnienie widoczności co najmniej 99,5% prefixów IP rozgłoszonych poprawnie do sieci ogólnokrajowej

**Tab. 2. Czas naprawy wynajmowanego sprzętu**