

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOLOKACJI I REDUNDANT ENTERPRISE CLOUD INFRASTRUCTURE (RECI) W POLCOM DATA CENTER (PDC)

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin Ogólny Świadczenia Usług Informatycznych określa zasady ogólne zawierania świadczenia usług szczegółowo określonych w tym Regulaminie przez POLCOM.
2. Regulamin Świadczenia Usługi Kolokacji i Redundant Enterprise Cloud Infrastructure (RECI) zamieszczony jest na stronie internetowej POLCOM: www.polcom.com.pl.

§ 2

Definicje

Poniższe terminy mają następujące znaczenia:

1. **Regulamin Usługi** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usługi Kolokacji i Redundant Enterprise Cloud Infrastructure (RCI)
2. **Regulamin Ogólny** - Regulamin Ogólny Świadczenia Usług Informatycznych przez POLCOM.
3. **Usługa Kolokacji** – nowoczesna usługa informatyczna szczegółowo zdefiniowana w Regulaminie Usługi lub w Umowie.
4. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi Kolokacji zawierana przez POLCOM.
5. **Kontrahent** – druga strona Umowy.
6. **POLCOM DATA CENTER (PDC)** – obiekt magazynu danych (serwerowni) POLCOM zlokalizowany w : Skawinie przy ul. Krakowskiej 43 lub Grojcu, przy ul. Zamkowej 21.
7. **Komora** – wydzielone pomieszczenie w Polcom Data Center:
 - a. będące osobną strefą w systemie kontroli dostępu (SKD)
 - b. będące osobną strefą o odporności ogniowej EI 90
 - c. objęte monitoringiem wizyjnym (CCTV)
 - d. wyposażone w dwa dedykowane, autonomiczne, trójfazowe tory zasilające niskiego napięcia:(NN), zasilanie na obu torach jest zasilaniem gwarantowanym z podtrzymywaniem awaryjnym (UPS)
 - e. wyposażone w redundantny system klimatyzacji precyzyjnej
 - f. o nośności podłogi min. 2500 kg/m²
8. **Kiosk** – wydzielona część Komory w POLCOM DATA CENTER wyposażona w Szafy, będąca osobną strefą w systemie kontroli dostępu (SKD) pozwalająca na zamknięcie tzw. „strefy zimnej” układu klimatyzacji w Komorze.
9. **Szafa** – obudowa o wymiarach 600mm x1200mm standardu 19"przeznaczona do instalacji urządzeń informatycznych o wymiarach do 47 U, będąca osobną strefą w systemie kontroli dostępu (SKD).
10. **U** – standardowa jednostka miejsca w Szafie wysokość jednej jednostki U wynosi 1,75 cala czyli 44,45 mm.
11. **Półka** – jednostka powierzchni użytkowej w Szafie o wielkości 1U.
12. **Urządzenia** - urządzenia teleinformatyczne w standardzie obudowy 19" służące do przetwarzania danych składające się z części składowych.
13. **Godziny Robocze** – godziny pomiędzy 8:00 a 17:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
14. **Tryb Ciągły** - oznacza czas tj. 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.

§ 3

Zakres stosowania Regulaminu i modyfikacje Regulaminu

1. Regulamin Usługi stanowi integralną część każdej Umowy.
2. Postanowienia Regulaminu Usługi stosuje się wprost do wszystkich Umów.
3. Rozszerzenie lub ograniczenie stosowania poszczególnych postanowień Regulaminu Usługi zawiera się w Umowie.
4. Zakres rozszerzenia lub ograniczenia stosowania poszczególnych postanowień Regulaminu Usługi musi być wyraźnie określony w danej Umowie i znajduje zastosowanie do zakresu danej Umowy.

§ 4

Zakres Usługi

1. W zakres usługi wchodzi:
 - a. udostępnienie przez POLCOM na rzecz Kontrahenta Przestrzeni określonej w Umowie dla zamontowania przez Kontrahenta Urządzeń w POLCOM DATA CENTER
 - b. zamontowania przez Kontrahenta Urządzeń w POLCOM DATA CENTER
 - c. umożliwienie dostępu do Urządzeń przez osoby wskazane przez Kontrahenta w POLCOM DATA CENTER
 - d. zapewnienie podłączenia Urządzeń do zasilania prądem elektrycznym
 - e. zapewnienie warunków pracy Urządzeń w postaci:
 - f. temperatury powietrza w tzw. „strefie zimnej” wewnątrz Kiosku w zakresie 20 - 28 stopni Celsjusza
 - g. wilgotności względnej powietrza w zakresie: 20%-80%.
2. O ile Umowa tak stanowi w zakres Usługi może wchodzić podłączenie Urządzeń do portów komunikacyjnych infrastruktury POLCOM połączonych z siecią Internet lub stanowiących zakończenia łącz operatorów telekomunikacyjnych dostępnych w PDC.
3. Zawarcie Umowy nie stanowi udzielenia przez POLCOM gwarancji działania Urządzeń ani zainstalowanego na nich oprogramowania ani dostępu do danych.

§ 5

Parametry zasilania

1. O ile Umowa nie stanowi inaczej Urządzenia zasilane będą dwutorowo prądem elektrycznym o napięciu zmiennym 230V, 50Hz z różnych faz.5.
2. Zasilanie PDC ze strony energetyki zawodowej dostarczane jest dwutorowo do własnej stacji SN. Każdy tor wyposażony jest w dedykowany transformator, redundantne zasilacze UPS z podwójną konwersją on-line oraz zdalny monitoring parametrów zasilania. System zasilania awaryjnego UPS podtrzymuje pracę urządzeń przez min. 10 minut po czym zasilanie zostaje przełączone na agregat prądotwórczy.

§ 6

Parametry chłodzenia

1. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Urządzenia będą chłodzone powietrzem przy użyciu systemu klimatyzacji precyzyjnej czyli zapewniającej kontrolę temperatury oraz wilgotności względnej powietrza w Komorze PDC.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, szafy klimatyzacji precyzyjnej i źródła chłodu pracują w układzie redundantnym N+1 zapewniając gotowość sprzętu nadmiarowego do użycia w przypadku awarii.
3. Warunki środowiskowe są monitorowane w Trybie Ciągłym. Pomiar dokonywany jest cyklicznie co 5 minut przy pomocy zamontowanych w PDC urządzeń do pomiaru temperatury i wilgotności względnej.

§ 7

Parametry portów komunikacyjnych

1. Ilość i parametry portów komunikacyjnych POLCOM, przy użyciu, których Urządzenia podłączone są do sieci Internet określa Umowa.
2. Jeżeli Umowa nie wskazuje szczegółowych parametrów portów komunikacyjnych, Urządzenia podłączone będą do sieci Internet poprzez routery będące własnością POLCOM łączem o przepustowości nie mniejszej niż 1 Mbps.
3. W PDC wdrożono mechanizmy ochrony i kontroli dostępu, które pozwalają na zminimalizowanie zagrożeń ze strony sieci zewnętrznej poprzez odrzucanie niepożądanego transmisji danych, kierowanej do Urządzeń Kontrahenta, oraz separację transmisji danych kierowanej do Urządzeń Kontrahenta na poziomie przełącznika sieci lokalnej.

§ 8

Cena Usługi Kolokacji

1. Cena Usługi Kolokacji określona jest w Umowie.

§ 9

Oznaczenie Urządzeń

1. Urządzenia nie mogą być oznaczane żadnymi oznaczeniami graficznymi albo alfanumerycznymi innymi niż oznaczenia producenta lub dystrybutora i kody kreskowe.

§ 10

Sposób instalacji i eksploatacji Urządzeń

1. Kontrahent zapewnia, aby Urządzenia spełniały wszelkie wymogi obowiązujących przepisów i stosownych norm, w tym norm branżowych, oraz aby posiadały wymagane pozwolenia, certyfikaty, homologacje i dopuszczenia zgodności z wymogami zasadniczymi dla tego typu urządzeń i obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
2. Urządzenia instalowane są i konfigurowane przez Kontrahenta.
3. Kontrahent instaluje i konfiguruje Urządzenia w sposób zgodny ze standardami bezpieczeństwa, instrukcjami i dokumentacją Urządzeń oraz stosownie do wskazań udzielonych przez POLCOM.
4. Kontrahent zapewni, że Urządzenia nie będą stanowiły jakiegokolwiek zagrożenia dla bezpieczeństwa POLCOM ani podmiotów trzecich, w szczególności lecz nie wyłącznie innych Kontrahentów.
5. Kontrahent ponosi koszty transportu, koszty ubezpieczenia oraz opakowania Urządzeń do chwili ich dostarczenia do PDC.
6. Protokół przekazania Urządzeń Kontrahenta do PDC zostanie sporządzony i podpisany przez wyznaczonych przedstawicieli Kontrahenta i POLCOM niezwłocznie po stwierdzeniu przez nich zgodności liczby i stanu Urządzeń z treścią Umowy. W przypadku niezgodności liczby lub stanu Urządzeń Kontrahenta z treścią Umowy, POLCOM może wyznaczyć Kontrahentowi dodatkowy termin, nie dłuższy niż 7 dni, do którego Kontrahent dostarczy Urządzenia zgodnie co do liczby i stanu z treścią Umowy.
7. W przypadku niedotrzymania przez Kontrahenta wyznaczonego terminu, POLCOM może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym z winy Kontrahenta.

§ 11

Ubezpieczenie

1. Kontrahent we własnym zakresie i na własny koszt zapewni ubezpieczenie Urządzeń i oprogramowania albo danych zainstalowanych w zasobach Urządzeń.
2. POLCOM nie jest zobowiązany do ubezpieczenia Urządzeń ani danych, ani oprogramowania Kontrahenta.

§ 12

Dostęp do Urządzeń

1. POLCOM zapewni dostęp do Urządzeń dla osób wskazanych na piśmie przez Kontrahenta w czasie wskazanym w Umowie.
2. O ile Umowa nie określa czasu dostępu do Urządzeń, Kontrahent ma fizyczny dostęp do Urządzeń w Godzinach Roboczych wg. procedury dostępu do Urządzeń będącej załącznikiem do Umowy.
3. Dostęp do Urządzeń, możliwy jest wyłącznie w obecności wyznaczonego pracownika POLCOM.
4. POLCOM udostępni Kontrahentowi pomieszczenie pracy czasowej na czas wykonywania przez niego prac po zgłoszeniu przez Kontrahenta prac planowanych, wiążących się z koniecznością bezpośredniego dostępu do Urządzeń Kontrahenta znajdujących się w PDC.
5. Dostęp do Urządzeń Kontrahenta znajdujących się w PDC, w celu wykonania prac planowanych, jest możliwy wyłącznie po uprzednim przesłaniu do POLCOM faksem na nr +48124205305 zgłoszenia według wzoru stanowiącego załącznik do Umowy, co najmniej 24 godziny przed rozpoczęciem prac.
6. Wskazanie osoby uprawnionej do dostępu do Urządzeń wymaga złożenia pisemnego oświadczenia przez osoby upoważnione do reprezentacji Kontrahenta jako podmiotu i działające w ramach przewidzianych zasad reprezentacji.
7. Zmiana kręgu osób uprawnionych do dostępu do Urządzeń Kontrahenta może nastąpić w każdym czasie i nie stanowi zmiany Umowy.
8. Oświadczenie Kontrahenta o zmianie kręgu osób uprawnionych do dostępu do Urządzeń Kontrahenta wywołuje skutki od chwili jego doręczenia do POLCOM w sposób umożliwiający zapoznanie się z treścią tego oświadczenia.
9. Kontrahent ponosi wszelką odpowiedzialność za działania i zaniechania osób, którym udzielił uprawnienia do dostępu do Urządzeń.
10. W czasie obowiązywania Umowy, Kontrahent może dokonać wymiany części składowych Urządzeń Kontrahenta.
11. Wymiana części składowych Urządzeń Kontrahenta każdorazowo wymaga podpisania przez przedstawicieli POLCOM i Kontrahenta „Protokołu wymiany części składowych” Urządzeń Kontrahenta.
12. Wymiana części składowych Urządzeń Kontrahenta może mieć miejsce podczas wizyty upoważnionego przedstawiciela Kontrahenta w PDC, wyłącznie w obecności przedstawiciela POLCOM.
13. W czasie obowiązywania Umowy Kontrahent może wycofać czasowo Urządzenia Kontrahenta z PDC w celu wykonania wymaganych prac, napraw i konserwacji. Każdorazowe wycofanie Urządzeń Kontrahenta z PDC wymaga podpisania „Protokołu czasowego wycofania Urządzeń” Kontrahenta z PDC, a ich zwrot do PDC: „Protokołu zwrotu Urządzeń Kontrahenta” do PDC. W przypadku dokonania w tym czasie wymiany części składowych Urządzeń Kontrahenta wymagane jest podpisanie także „Protokołu wymiany części składowych” Urządzeń Kontrahenta.
14. Jeśli wymiana części składowych Urządzeń Kontrahenta będzie wymagać wyłączenia Urządzenia to na żądanie przedstawiciela POLCOM operacja ta będzie przeprowadzona w specjalnym pomieszczeniu serwisowym znajdującym się w PDC.
15. W okresie wycofania urządzeń Kontrahenta z PDC, nie następuje przerwa w naliczaniu opłat.
16. Usługa świadczona w ramach Umowy z Kontrahentem nie jest usługą powszechną w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U.2016.1489 t.j.) i nie stosuje się do niej ograniczeń w zakresie zawieszenia lub zaprzestania świadczenia usług. Powyższe przypadki określa Umowa z Kontrahentem.

§ 13

Dostęp do danych i oprogramowania

1. Wyłącznym dysponentem danych i oprogramowania w zasobach Urządzenia jest Kontrahent.
2. POLCOM, bez wyraźnego upoważnienia Kontrahenta, nie ma dostępu do danych i oprogramowania w zasobach Urządzenia.
3. Zasady dostępu do danych przez upoważnione organy określają obowiązujące przepisy.

4. POLCOM nie odpowiada za dane i informacje zgromadzone w zasobach Urządzenia, w tym za utratę albo uszkodzenie danych.

§ 14

Odpowiedzialność

1. Kontrahent ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie straty i szkody, w tym pośrednie i następne, wyrządzone przez samo Urządzenie jak też dane lub/i oprogramowanie zainstalowane w zasobach Urządzenia.
2. POLCOM nie ponosi żadnej odpowiedzialności wobec Kontrahenta za jakiegokolwiek straty i szkody w Urządzeniu Kontrahenta oraz w danych lub w oprogramowaniu zainstalowanych w zasobach Urządzenia.
3. POLCOM nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty i szkody wyrządzone przez Urządzenie Kontrahenta oraz jego dane lub/i oprogramowanie jakimkolwiek innym podmiotom.
4. POLCOM i Kontrahent zobowiązują się do wzajemnego informowania o dostrzeżonych nieprawidłowościach w pracy Urządzeń Kontrahenta niezwłocznie po uzyskaniu wiadomości o ich wystąpieniu.
5. POLCOM może odłączyć Urządzenia Kontrahenta bez uprzedzenia w przypadku zagrożenia przerwaniem pracy lub zakłócania pracy innych Urządzeń znajdujących się PDC lub Urządzeń POLCOM przez Urządzenia Kontrahenta. Odłączenie Urządzeń Kontrahenta z przyczyn wskazanych w niniejszym punkcie nie stanowi podstawy do jakichkolwiek roszczeń Kontrahenta w stosunku do POLCOM.

§ 15

Usunięcie Urządzeń

1. Kontrahent zobowiązuje się do usunięcia Urządzeń z Centrum Danych POLCOM w terminie 14 dni do dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.
2. Wydanie urządzenia Abonenta osobom upoważnionym przez Abonenta wyłącza odpowiedzialność POLCOM za jego utratę lub uszkodzenie.
3. W przypadku nie usunięcia Urządzeń przez Kontrahenta w terminie, POLCOM uprawniony jest na podstawie Umowy i Regulaminu Usługi - ze skutkiem pełnomocnictwa w rozumieniu art. 101 Kodeksu cywilnego, do:
 - a. zdemontowania i składowania Urządzeń na koszt i ryzyko Kontrahenta
 - b. sprzedaży Urządzeń poprzez licytację publiczną
 - c. zaliczenia kwoty uzyskanej ze sprzedaży Urządzeń na poczet wierzytelności POLCOM.