



Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi sporządzania kopii bezpieczeństwa danych przez 3S Data Center S.A. z siedzibą w Katowicach, ul Gospodarcza 12, – kapitał zakładowy 14.800.000 opłacony w całości, posiadającą numer REGON 241656774, NIP 9542704989, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, pod numerem KRS 0000364798.

### **§1. Definicje**

1. Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:
  - a. **Dostępność Usługi** - dostępność zamówionych Usług Backupu na Urządzeniach Usługodawcy.
  - b. **Limit przestrzeni** - ustalony przez Usługodawcę i określony w Specyfikacji technicznej usług maksymalny obszar przestrzeni dyskowej udostępnianej Usługobiorcy. Jeśli Strony nie wskażą Limitu przestrzeni przyjmuje się, że Limit ten nie jest określony (brak Limitu przestrzeni).
  - c. **Materiały** – wszelkie dane lub informacje, niezależnie od ich formy, które są przekazywane, przechowywane, udostępniane, modyfikowane lub usuwane przez Usługobiorcę, w ramach jego konta lub z poziomu jego konta.
  - d. **Oprogramowanie Usługodawcy** – oprogramowanie, do którego Usługodawca posiada prawa, służące do świadczenia usług lub prowadzenia działalności przez Usługodawcę, które może być także w ograniczonym stopniu udostępniane Usługobiorcom na warunkach wskazanych w umowach i Regulaminie.
  - e. **Regulamin Backupu, Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usługi sporządzania kopii bezpieczeństwa danych przez 3S DC S.A.
  - f. **Regulaminy** – wszelkie regulaminy, warunki promocji, cenniki i inne dokumenty o równie ogólnym charakterze, wraz z załącznikami do nich, odnoszące się do usług świadczonych na rzecz Usługobiorcy przez Usługodawcę lub podmioty przez niego upoważnione, w tym także Regulamin Backupu.
  - g. **Specyfikacja techniczna usług** - wyszczególnienie i określenie parametrów Usługi Backupu, świadczonej przez Usługodawcę na rzecz określonego Usługobiorcy na podstawie odpowiedniej umowy.
  - h. **Strony** – Usługobiorca i Usługodawca łącznie.
  - i. **Umowa Backupu, Umowa** – umowa zawarta na piśmie między Usługodawcą, a Usługobiorcą, określająca prawa i obowiązki Stron takiej umowy w zakresie Usługi Backupu. Może być ona częścią innej umowy zawartej przez Strony, być zawarta obok takich umów, lub być jedyną umową łączącą Strony.
  - j. **Urządzenia Usługodawcy** – sprzęt oraz infrastruktura, do których Usługodawca posiada prawa, służące do świadczenia usług przez Usługodawcę. Jeśli nie wskazano inaczej w niniejszym Regulaminie, określenie to obejmuje także Oprogramowanie Usługodawcy.
  - k. **Usługi Backupu, Usługi** - usługi sporządzenia kopii bezpieczeństwa danych, wyspecyfikowane w Umowie i świadczone w oparciu o Umowę i Regulaminy.
  - l. **Usługobiorca** - osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, a także przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą (także w ramach spółki cywilnej), będący stroną Umowy.
  - m. **Usługodawca** – 3S Data Center S.A. z siedzibą w Katowicach, ul Gospodarcza 12, – kapitał zakładowy 14.800.000 opłacony w całości, posiadającą numer REGON 241656774, NIP 9542704989, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, pod numerem KRS 0000364798.

### **§2. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin stosuje się do świadczenia Usług. Usługi te świadczone są na podstawie Umowy.
2. W przypadku wystąpienia sprzeczności między postanowieniami Umowy a Regulaminem, stosować się będzie postanowienia Umowy.

### **§3. Zawieranie Umów Backupu**

1. Umowa zawierana jest na piśmie. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, to jest ona zawierana na czas określony wynoszący 24 miesiące liczone od dnia uruchomienia Usługi Backupu, po upływie których przekształca się automatycznie w Umowę zawartą na czas nieokreślony z 30-dniowym okresem wypowiedzenia, chyba, że Strony postanowią inaczej. Umowa zawarta na czas określony podlega wypowiedzeniu jedynie w przypadkach w niej wskazanych, lub w przypadkach określonych w ust. 9-10 niniejszego paragrafu.
2. Z uwagi na ograniczenia techniczne oraz kwestie związane z bezpieczeństwem świadczonych usług, Usługodawca nie umożliwi anonimowego korzystania z Usług.
3. Usługodawca może dopuścić zawarcie Umowy w formie elektronicznej, jeśli będzie to technicznie wykonalne i zgodne z powszechnie obowiązującym prawem, zwłaszcza w zakresie dotyczącym bezpiecznego podpisu elektronicznego, lecz nie będzie zobligowany do zawierania umów w takiej formie.



4. Wskutek zawarcia Umowy, Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie i Regulaminach, a Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy oraz Regulaminów, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
5. Umowa zawiera Specyfikację techniczną usług oraz wartość Dostępności Usługi. Specyfikacja techniczna usług lub określenie Dostępności Usługi mogą także mieć formę załączników do Umów lub osobnych dokumentów udostępnianych w sposób publicznie dostępny (w szczególności poprzez publikację na stronie WWW Usługodawcy lub aplikacje dostępne na stronie WWW, dokonujące wstępnej wyceny Usługi).
6. Możliwe jest świadczenie przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy kilku usług obok Usługi Backupu. W takim wypadku umowa łącząca Strony może wyłączać poszczególne postanowienia Regulaminu lub regulaminów takich innych usług, w zakresie dozwolonym powszechnie obowiązującym prawem.
7. O ile Umowa nie wskazuje inaczej, wszelkie zmiany Umowy możliwe są jedynie w drodze pisemnej, pod rygorem nieważności. Umowa może przewidywać inne formy zmiany takiej Umowy, w szczególności składanie zamówień w formie elektronicznej na dodatkowe usługi świadczone przez Usługodawcę, lub zmianę parametrów zamówionej Usługi. Umowa może także przewidywać, że zmiany obejmą rezygnację z części Usług, zmianę istniejących lub uruchomienie nowych Usług.
8. O ile Umowa nie wskazuje inaczej, rozwiązanie Umowy wymaga złożenia stosownego oświadczenia w formie pisemnej.
9. O ile Umowa nie wskazuje inaczej, Usługobiorca może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeśli Usługodawca w rażący sposób nie wywiązuje się z postanowień Umowy, po uprzednim, pisemnym wezwaniu Usługodawcy do zaprzestania naruszeń w terminie przynajmniej 14 dni i bezskutecznym upływie takiego terminu.
10. O ile Umowa nie wskazuje inaczej, Usługodawca może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeśli:
  - a. Usługobiorca opóźnia się z płatnościami za przynajmniej dwa okresy rozliczeniowe, jeśli okresem rozliczeniowym jest okres nie dłuższy niż miesiąc kalendarzowy, albo opóźnia się z zapłatą o przynajmniej 30 dni, jeśli okresem rozliczeniowym jest okres dłuższy niż miesiąc kalendarzowy, lub
  - b. Usługobiorca wykorzystuje przedmiot Umowy w sposób sprzeczny z Umową lub Regulaminem, lub
  - c. doszło do zgodnego z Umową lub Regulaminem zawieszenia Usług, które trwało przez co najmniej 2 miesiące (za wyjątkiem zawieszenia na wniosek Usługobiorcy), lub
  - d. Usługobiorca w inny sposób narusza warunki Umowy, po uprzednim wezwaniu Usługobiorcy do zaprzestania naruszeń w terminie przynajmniej 14 dni i bezskutecznym upływie takiego terminu.
11. W przypadku, gdy Usługobiorca zgłosi reklamację Usługi zgodnie z procedurą wskazaną w § 13, uprawnienie do rozwiązania Umowy zgodnie z ust. 9 przysługuje dopiero po zakończeniu procedury reklamacyjnej, lub bezskutecznego upływu terminu na rozpoznanie reklamacji.
12. W przypadku, gdy Umowa stanowi część innej umowy, lub jeśli Usługodawca świadczy Usługobiorcy usługi inne oprócz Usług Backupu, wówczas odpowiednia umowa łącząca Strony może przewidywać inne zasady rozwiązania takiej umowy, w szczególności w odniesieniu do rezygnacji z poszczególnych usług.
13. Usługodawca będzie uprawniony do rozwiązania Umowy za krótszym okresem wypowiedzenia lub bez jego zachowania, jeśli podmiot dostarczający Oprogramowanie wypowie licencje na takie Oprogramowanie lub zmieni licencje w sposób uniemożliwiający dalsze świadczenie Usług na niezmiennych zasadach.
14. Zawarcie Umowy Backupu wymaga zaakceptowania przez Usługobiorcę warunków licencji Oprogramowania Usługodawcy. W przypadku, gdy Oprogramowanie to pochodzi od podmiotów trzecich, wówczas Usługobiorca zobowiązany będzie do akceptacji warunków licencyjnych wskazywanych przez takie podmioty trzecie.
15. Zmiana warunków licencyjnych Oprogramowania przez podmioty trzecie, uprawnione do dokonania takich zmian, nie mogą stanowić podstawy do rozwiązania Umowy Backupu, za wyjątkiem przypadku wskazanego w ust. 13 oraz przypadku, w którym taka zmiana uniemożliwia Usługobiorcy korzystanie z Usług Backupu.

#### **§4. Płatności**

1. O ile umowa łącząca Strony nie stanowi inaczej, Usługi świadczone są odpłatnie.
2. Umowa wskazywać będzie kwotę, formę oraz terminy płatności. W braku odmiennych postanowień, przyjmuje się, że płatności z tytułu Usług regulowane będą z góry za dany okres rozliczeniowy, na podstawie faktury VAT wystawianej przez Usługodawcę, w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury. Powyższe nie wyklucza naliczenia opłat jednorazowych, w szczególności opłat instalacyjnych/uruchomieniowych.
3. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym, o ile umowa łącząca Strony nie wskazuje inaczej.
4. Faktura VAT wystawiana przez Usługodawcę może obejmować należności za wszystkie usługi świadczone Usługobiorcy przez Usługodawcę, także na podstawie innych umów lub porozumień.



5. W razie nieotrzymania przez Usługobiorcę faktury VAT za usługi świadczone przez Usługodawcę, w terminie, w jakim zwykle otrzymywał on taką fakturę, Usługobiorca zobowiązany jest on niezwłocznie poinformować o tym Usługodawcę.
6. Jeśli w trakcie obowiązywania Umowy dojdzie do podwyższenia danin publicznoprawnych, w szczególności zwiększenia podatku VAT na Usługę Backupu, wówczas Usługobiorca będzie uprawniony do zwiększenia należności za Usługę proporcjonalnie do takiej zmiany, bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy.
7. W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony, trwających przynajmniej rok, oraz Umów zawartych na czas określony wynoszący co najmniej rok, wówczas Usługodawca może zwiększyć opłatę z tytułu Usługi proporcjonalnie do wskaźnika wzrostu cen ogłoszonego przez Prezesa GUS. Zmiana taka nie wymaga aneksu do Umowy.
8. Zmiany określone w ust. 6 lub 7 nie mogą stanowić przyczyny reklamacji ani rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
9. Opóźnienie w płatnościach upoważnia Usługodawcę do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych.
10. Nieotrzymanie faktury VAT lub innego dokumentu księgowego wskazującego należność do zapłaty, w przypadku gdy kwota ta jest znana Usługobiorcy (w szczególności jest to należność o charakterze abonamentowym), nie zwalnia z konieczności uiszczenia tej należności w terminie wskazanym w Umowie, lecz nie później niż w ciągu 30 dni od dnia, w którym opłata stała się należna.
11. Nieświadczenie Usług w całości lub części z winy Usługobiorcy, lub też faktyczne niekorzystanie z nich przez Usługobiorcę, w szczególności w przypadku awarii urządzeń Usługobiorcy, nie zwalnia Usługobiorcy z konieczności ponoszenia opłat wynikających z Umowy, o ile Strony nie postanowią inaczej.

#### **§5. Wymagania techniczne**

1. Do współpracy z systemem teleinformatycznym serwisu wymagane jest od Usługobiorcy dysponowanie lub wykorzystanie urządzenia teleinformatycznego z dostępem do sieci Internet oraz zainstalowanym właściwym systemem operacyjnym, zgodnie ze specyfikacją wskazaną w Umowie lub na stronie WWW Usługodawcy .
2. Korzystanie z Usług wymaga instalacji oprogramowania dostarczonego (lub wskazanego w Umowie) przez Usługodawcę.
3. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, Usługodawca nie zapewnia oprogramowania ani urządzeń koniecznych do spełnienia wymogów określonych w ust. 1 ani nie odpowiada za ich brak lub nieprawidłowe działanie.

#### **§6. Świadczenie Usługi Backupu**

1. W ramach Umowy, Usługodawca udostępnia Usługobiorcy przestrzeń dyskową na Urządzeniach Usługodawcy, wyłącznie w celu zapewnienia mu możliwości zapisywania, przechowywania i administrowania Materiałami z użyciem Urządzeń Usługodawcy i określa przy tym Limit przestrzeni. Dostęp do takiej przestrzeni odbywa się zdalnie.
2. Usługodawca rozpocznie świadczenie Usługi w terminie wskazanym w Umowie. W przypadku niewskazania takiego terminu w Umowie przyjmuje się, że termin ten wynosi 14 dni od dnia podpisania Umowy.
3. Usługobiorca, poprzez stosowną konfigurację zainstalowanego u siebie Oprogramowania Usługodawcy, samodzielnie wskazuje jaką część Materiałów będzie przechowywał na udostępnionej mu przestrzeni dyskowej, a także z jaką częstotliwością dane będą zapisywane lub nadpisywane.
4. Usługobiorca ma stały dostęp do Materiałów przechowywanych w ramach Usługi na Urządzeniach Usługodawcy i w każdej chwili może je odtworzyć, w szczególności poprzez skopiowanie lub przeniesienie ich w całości lub części na własne urządzenia.
5. Usługodawca nie ma wpływu na częstotliwość zapisu danych, zakresu zapisywanych danych, jak również nie ma wpływu na zakres nadpisywania.
6. Usługodawca nie sprawuje kontroli redakcyjnej, nie prowadzi monitoringu w zakresie zamieszczanych lub udostępnianych przez Usługobiorcę Materiałów, jak również nie ma wglądu w Materiały.
7. Usługodawca nie ma obowiązku podejmowania specjalnych środków bezpieczeństwa, zwłaszcza zachowywania logów połączeń wcześniejszych niż 30 dni, chyba, że Usługobiorca zamówi dodatkowo odpowiednią usługę, a Usługodawca zamówienie to przyjmie. Zakres takiej usługi regulowany będzie stosowną umową lub aneksem do umowy. Powyższe nie uchybia obowiązkom nałożonym na Usługodawcę na mocy powszechnie obowiązującego prawa lub na mocy orzeczeń kompetentnych organów.
8. Postanowienia ust. 7 stosuje się także do czasowego gromadzenia adresów IP (Internet Protocol). Adresy te nie są zachowywane przez Usługodawcę przez okres dłuższy niż jeden miesiąc od dnia ich wywołania.
9. Usługodawca nie sporządza kopii bezpieczeństwa Materiałów Usługobiorcy (poza zakresem będącym przedmiotem Usługi), o ile z Umowy łączącej Strony nie wynika inaczej. Na tej samej zasadzie Usługodawca nie odzyskuje danych, które zostały nadpisane.



10. Usługobiorca zobowiązany jest do stosowania odpowiednich środków zabezpieczeń technicznych i logicznych swoich urządzeń w celu uniemożliwienia dostępu do tych urządzeń oraz zawartych na nich informacji osobom nieupoważnionym (np. poprzez korzystanie z ochrony antywirusowej, stosowanie firewalla).
11. Usługobiorca zobowiązuje się, że w trakcie przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usług będzie przestrzegał odpowiednich i obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych.
12. Usługobiorca nie może korzystać z Usług w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem tych Usług, w szczególności w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych lub sprzętowych przez innych usługobiorców lub abonentów 3S DC S.A.
13. Zabronione jest wykorzystanie Usług:
  - a. w celu wywołania zagrożenia wystąpienia awarii lub przeciążenia Urządzeń Usługodawcy,
  - b. w sposób godzący w integralność systemów informatycznych Usługodawcy,
  - c. w sposób prowadzący do popełnienia czynu zabronionego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa,
  - d. do dostarczania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002, nr 144, poz. 1204 z późn. zm.),
  - e. w celu lub w sposób umożliwiający rozpowszechnianie utworów chronionych prawem autorskim (w szczególności nagrań muzycznych, filmów itp.) bez posiadania stosownej licencji,
  - f. w celu rozpowszechniania lub udostępniania programów komputerowych przystosowanych do lub powstałych w celu umożliwienia popełnienia czynu zabronionego,
  - g. w sposób, który spowodowałby wykorzystanie Urządzeń Usługodawcy w celu popełnienia czynu zabronionego (m.in. czynów stanowiących lub mogących stanowić oszustwo, wyłudzenie lub usiłowanie ich popełnienia).
14. W przypadku zaprzestania korzystania z Usług przez Usługobiorcę wskutek wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Usługodawca może usunąć całość lub część Materiałów zamieszczonych na Urządzeniach Usługodawcy, z chwilą takiego rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
15. Uprawnienie określone w ust. 14 przysługuje Usługodawcy także w przypadku:
  - a. zawieszenia Usług zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa trwającego co najmniej 2 miesiące (za wyjątkiem zawieszenia na wniosek Usługobiorcy), lub
  - b. otrzymania stosownego wniosku od Usługobiorcy lub uprawnionych do tego organów.

#### **§7. Konto**

1. Dla Usługobiorcy tworzone jest konto, chronione hasłem dostępu. Administracja Usługą przez Usługobiorcę jest możliwe jedynie z poziomu takiego konta.
2. Usługobiorca otrzymuje login (nazwę klienta) oraz hasło w chwili podpisania Umowy, lub później, jeśli Umowa tak stanowi. Login przydzielany jest dla poziomu administratora.
3. Usługobiorca będzie mógł zmienić przydzielone hasło dostępu do konta z poziomu konta lub poprzez kontakt z Usługodawcą i zgłoszenia takiego zapotrzebowania, zgodnie z warunkami i możliwościami technicznymi, o ile taka zmiana będzie technicznie możliwa. Usługobiorca zobowiązany jest do zmiany przydzielonego mu hasła początkowego na inne, znane tylko sobie.
4. Usługobiorca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności uzyskanego hasła dostępu oraz konta.
5. Usługobiorca nie może odsprzedawać, podnajmować ani w jakikolwiek inny sposób udostępniać hasła lub konta osobom trzecim bez uprzedniej zgody Usługodawcy.
6. Usługobiorca zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Usługodawcę o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego hasła lub konta przez osobę trzecią, jak również o utracie hasła lub konta czy dostępu do nich.
7. Usługodawca może według własnego uznania stosować środki służące weryfikacji tożsamości Usługobiorcy, także automatyczne, w celu potwierdzenia prób zmiany hasła, dostępu do konta, etc., w szczególności poprzez sprawdzenie danych podmiotu dokonującego logowania na konto Usługobiorcy, zadania wcześniej uzgodnionego pytania, itp.



### **§8. Licencje**

1. Na okres obowiązywania Umowy, Usługodawca udzieli Usługobiorcy odpłatnej (w ramach wynagrodzenia z tytułu świadczenia Usługi), niewyłącznej oraz nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z Oprogramowania Usługodawcy oraz dotyczącej go dokumentacji w zakresie określonym Regulaminem. Warunki takiej licencji mogą być określone w Umowie, lub dołączane jako osobny dokument (także w formie elektronicznej, wraz z dostarczonym Oprogramowaniem). Licencji nie udziela się na oprogramowanie, które może być udostępniane bez konieczności udzielenia licencji, w tym tzw. oprogramowania GPL. Licencja może pochodzić także od podmiotów trzecich, uprawnionych do udzielania takich licencji lub określania warunków licencyjnych.
2. W przypadku, gdyby Umowa nie określała warunków licencji, określała je w sposób niedostateczny, lub nie dołączono dodatkowych postanowień licencyjnych, wówczas stosuje się postanowienia ust 3-9.
3. Licencja określona w ust. 1 zostaje udzielona w zakresie trwałego lub czasowego zwielokrotnienia Oprogramowania Usługodawcy w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, na lub za pomocą Urzędzeń Usługodawcy, lub na urządzeniach Usługodawcy, a także sporządzanie kopii bezpieczeństwa w ilości 1 egz. na każdy program, z zastrzeżeniem ust 4-7.
4. Na mocy licencji Usługobiorca może korzystać z dostarczonego Oprogramowania w celu sporządzania kopii Materiałów i zamieszczania ich na Urządzeniach Usługodawcy, jak również do przenoszenia lub kopiowania Materiałów z Urzędzeń Usługodawcy na własne urządzenia, w sposób zdalny.
5. Oprogramowanie Usługodawcy może być wykorzystywane przez Usługobiorcę tylko i wyłącznie w celu realizacji Umowy.
6. Usługobiorca nie może udzielać sublicencji ani udostępniać Oprogramowania Usługodawcy osobom trzecim, jak również publicznie odtwarzać czy udostępniać jakichkolwiek elementów tego Oprogramowania.
7. Licencja określona w ust. 1 nie obejmuje prawa do jakiegokolwiek modyfikacji Oprogramowania Usługodawcy, zwielokrotniania ani tłumaczenia formy kodu, ani wykorzystywania jakichkolwiek części Oprogramowania Usługodawcy do tworzenia lub modyfikacji innego oprogramowania, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Po wygaśnięciu licencji Usługobiorca zobowiązany będzie do niezwłocznego zwrotu lub zniszczenia wszelkich kopii przedmiotu licencji będących w jego posiadaniu, a także do zaprzestania korzystania z przedmiotu licencji.

### **§9. Jakość świadczonych Usług Backupu**

1. Usługodawca zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, z zastrzeżeniem § 10.
2. Dane dotyczące jakości Usług Backupu oraz formy odpowiedzialności Usługodawcy wobec Usługobiorcy z tytułu niedotrzymania tychże parametrów jakościowych, określone są w Załączniku nr 1 do Regulaminu.

### **§10. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usług**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub zablokowania dostępu do Usług wobec każdego Usługobiorcy, którego działania są sprzeczne z postanowieniami Umowy, Regulaminu lub powszechnie obowiązującego prawa.
2. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności jeśli działania Usługobiorcy nie stanowią naruszenia powszechnie obowiązującego prawa, przed usunięciem lub blokadą Usług Usługodawca może, według swojego uznania, wezwać Usługobiorcę do zaprzestania szkodliwych działań wyznaczając mu termin, po którego bezskutecznym upływie dokona usunięcia lub blokady Usług.
3. W przypadku wykorzystywania przez Usługobiorcę zasobów ponad limity określone Umową, w szczególności przekroczenia Limitu przestrzeni, Usługodawca będzie mógł zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usługi, co może wiązać się z utratą danych przez Usługobiorcę lub nie wykonania Backupu tych danych zgodnie z Umową.
4. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę informacji, że Usługobiorca wykorzystuje Usługi w sposób lub w celu umożliwienia złamania Umowy, Regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym naruszenia postanowień § 6 ust. 13, Usługodawca jest uprawniony, bez uprzedniego zawiadomienia Usługobiorcy, do:
  - a. czasowego lub trwałego zablokowania dostępu do całości lub części Materiałów umieszczonych na Urządzeniach Usługodawcy, lub
  - b. czasowego zawieszenia świadczenia Usługi w całości lub części, lub
  - c. zaprzestania świadczenia Usługi, co może wiązać się z rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
5. Usługobiorca może w każdej chwili zaprzestać korzystania z Usług poprzez wykonanie stosownej operacji z poziomu swojego konta lub złożenie stosownego oświadczenia Usługodawcy, jeśli taka operacja z poziomu konta jest technicznie niewykonalna. Takie zaprzestanie korzystania lub złożenie oświadczenia traktowane będzie jak wypowiedzenie Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony,



takie zaprzestanie korzystania z Usług nie zwalnia Usługobiorcy z ponoszenia płatności, chyba, że Strony postanowią inaczej.

6. Usługodawca może zawiesić czasowo świadczenie Usług z przyczyn technicznych, w szczególności w przypadku konserwacji czy modernizacji Urządzeń Usługodawcy, jak również w przypadku konieczności usunięcia awarii lub jej zapobiegnięciu. W przypadku konieczności przeprowadzenia prac planowych, które mogą spowodować pogorszenie jakości Usług bądź konieczność ich zawieszenia, Usługobiorca zostanie poinformowany ze stosownym wyprzedzeniem.
7. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Usługodawca może zawiesić świadczenie całości lub części Usług, jeśli Usługobiorca opóźnia się z płatnościami o przynajmniej 21 dni.
8. Usługodawca może korzystać ze swoich uprawnień zawieszenia Usług także w okresie wypowiedzenia Umowy.

#### **§11. Odpowiedzialność Usługodawcy**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności:
  - a. za wprowadzenie przez Usługobiorcę (lub osoby, za które odpowiada lub którym powierzył dostęp do swojego konta) szkodliwego lub niechcianego oprogramowania (w szczególności wirusów, robaków, trojanów, programów typu spyware lub adware) do Materiałów, a także za skutki takiego wprowadzenia,
  - b. za integralność ani zawartość Materiałów, w tym za obecność w nich tzw. złośliwego lub szkodliwego oprogramowania,
  - c. za faktyczne efekty korzystania z Usługi, w tym za niewłaściwe skopiowanie lub odtworzenie Materiałów, o ile takie niewłaściwe skopiowanie lub odtworzenie nastąpiło z przyczyn leżących poza Usługodawcą,
  - d. za niewłaściwe funkcjonowanie udostępnionego Oprogramowania, jak również za skutki działania lub niewłaściwego działania tego Oprogramowania,
  - e. za zmiany wprowadzone do Oprogramowania przez osobę inną niż Usługodawca,
  - f. za utratę przez Usługobiorcę hasła dostępu lub konta bądź udostępnienia przez Usługobiorcę tych danych osobom trzecim (w tym także za niezmiennienie hasła początkowego), do momentu zgłoszenia przez Usługobiorcę konieczności zablokowania lub zmiany hasła lub konta,
  - g. za nienależyte wykonanie lub niewykonanie Umowy ani wszelkie szkody spowodowane poprzez usunięcie przez Usługodawcę części lub całości Materiałów, jeśli był on do takiego usunięcia uprawniony, w szczególności jeśli Materiały te miały charakter niezgodny z prawem lub jeśli Umowa wygasła; powyższe dotyczy również zawieszenia świadczenia Usługi, jeśli Usługodawca był do takiego zawieszenia uprawniony,
  - h. za utracone korzyści związane z używaniem bądź nieużywaniem przez Usługobiorcę Usług,
  - i. za działania Usługobiorcy w sieci Internet, ani za skutki tych działań, w tym za udostępnianie lub przechowywanie przez niego określonych danych bądź informacji,
  - j. za czasowe spowolnienie przepustowości,
  - k. za przerwanie usługi połączenia do sieci Internet z powodów leżących poza Usługodawcą,
  - l. za awarie, usterki lub jakiegokolwiek inne wadliwe funkcjonowanie bądź nefunkcjonowanie urządzeń służących do korzystania z Usług, jak również za wady prawne tych urządzeń lub oprogramowania, jeśli urządzenia te lub oprogramowanie nie należą do Usługodawcy, w szczególności za awarie sprzętu komputerowego Usługobiorcy,
  - m. za przerwy w dostawach energii elektrycznej po stronie Usługobiorcy, uniemożliwiające korzystanie z Usług,
  - n. za niewłaściwe zabezpieczenie danych lub dostępu do przedmiotu Usługi przez Usługobiorcę, o ile za takie zabezpieczenie Usługodawca nie był odpowiedzialny na mocy Umowy lub Regulaminów,
  - o. za utratę danych lub niedokonanie ich archiwizacji (wykonania Usługi Backupu), jeśli Usługobiorca wykorzystywał przydzielone zasoby ponad limity określone Umową, w szczególności w przypadku przekroczenia przez Usługobiorcę Limitu przestrzeni.
2. Ust. 1 nie ma zastosowania, jeśli do danego naruszenia doszło z winy umyślnej Usługodawcy.
3. O ile Umowa wyraźnie nie wskazuje inaczej, całkowita odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do wysokości faktycznie poniesionych przez Usługobiorcę szkód, z zastrzeżeniem ust. 1, lecz do kwoty nie wyższej niż jednomiesięczna opłata należna Usługodawcy z tytułu świadczenia Usług Backupu na podstawie Umowy. Powyższe nie dotyczy odpowiedzialności za szkody wyrządzone z winy umyślnej.
4. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby umożliwić Usługobiorcy bezpieczny dostęp do konta, oraz uniemożliwić taki dostęp osobom niepowołanym, w szczególności poprzez stosowanie technik kryptograficznych. Usługodawca nie jest w stanie jednak zagwarantować, że zabezpieczenia te całkowicie wyłączą możliwość ingerencji osób trzecich.
5. O ile Strony nie postanowią wyraźnie inaczej w Umowie, odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przybierze formę kar umownych liczonych w sposób określony w Załączniku nr 1.



Kary tam określone będą stanowić jedyną formę odpowiedzialności wobec Usługobiorcy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.

6. Usługodawca może prowadzić Prace planowe i zobowiązuje się do powiadamiania Usługobiorcy z 24 godzinnym wyprzedzeniem o konieczności dokonania takich niezbędnych Prac, o ile Prace te mogą wpłynąć na Usługi, lub gdy konieczne jest współdziałanie Usługobiorcy (w szczególności udostępnienie pomieszczeń Usługobiorcy).

#### **§12. Procedura reklamacyjna**

1. O ile umowa łącząca Strony dotyczy tylko Usług Backupu, postanowień innych regulaminów niż niniejszy Regulamin w zakresie reklamacji nie stosuje się.
2. W przypadku uznania, że Usługa nie jest wykonywana w sposób zgodny z Umową lub Regulaminem, Usługobiorca ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą takiego nienależytego wykonywania Usługi.
3. Z zastrzeżeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa, reklamacje powinny być zgłaszane w terminie do 1 miesiąca od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego wniesienie reklamacji.
4. Reklamację należy wnieść na piśmie, na adres wskazany w Umowie. O ile Umowa nie stanowi inaczej, reklamację można zgłosić także za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie.
5. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
  - a. Usługi, której dotyczy,
  - b. opis zdarzenia uzasadniającego wniesienie reklamacji,
  - c. okres, którego dotyczy reklamacja,
  - d. określenie żądania z tytułu reklamacji,
  - e. podpis osoby składającej reklamację w imieniu Usługobiorcy (nie dotyczy reklamacji wnoszonych w sposób inny niż droga pisemna).
6. Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o rozstrzygnięciu reklamacji w sposób pisemny bądź za pomocą poczty elektronicznej, w terminie 30 dni od jej otrzymania.
7. Reklamacje mogą dotyczyć jedynie Usług Backupu oraz zobowiązań wynikających z Umowy Backupu. Reklamacje dotyczące usług nieobjętych Umową, bądź czynności, do których Usługodawca nie był zobowiązany, nie będą rozpatrywane.
8. W przypadku, jeśli Usługobiorca korzysta także z innych usług Usługodawcy, wówczas umowa łącząca Strony może wskazywać inną procedurę reklamacyjną, w szczególności podawać odpowiedni regulamin.
9. Wniesienie reklamacji nie zwalnia z konieczności dokonania zapłaty za dany okres rozliczeniowy, zgodnie z otrzymaną fakturą lub Umową. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy płatności, ew. zwrot zostanie dokonany po pozytywnym rozpoznaniu reklamacji.

#### **§13. Zmiany Regulaminu**

1. Niniejszy Regulamin może ulec zmianom. Usługobiorcy zostaną poinformowani o zmianach przynajmniej na 30 dni przed wejściem takich zmian w życie, przy czym informacja taka zostanie przedstawiona pisemnie bądź drogą elektroniczną.
2. W przypadku wskazanym w ust. 1, przyjmuje się, że Usługobiorca zaakceptował zmiany, chyba że najpóźniej na 7 dni przed wejściem w życie takich zmian doręczy on Usługodawcy pisemne oświadczenie o braku akceptacji zmian.
3. W razie niezaakceptowania zmian, zgodnie z ust. 2, Umowa:
  - a. w przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony – Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia, przy czym za początek tego okresu uznaje się moment doręczenia oświadczenia wskazanego w ust. 2, a do momentu rozwiązania Umowy stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu,
  - b. w przypadku Umów zawartych na czas określony – Umowa ulega rozwiązaniu po upływie 30 dni od dnia doręczenia oświadczenia wskazanego w ust. 2, a do momentu rozwiązania Umowy stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu.
4. Prawo do rozwiązania Umowy określone w ust. 2 i 3 nie przysługuje, jeśli zmiany wynikają z konieczności dostosowania Regulaminu do przepisów prawa.

#### **§14. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin udostępniany jest Usługobiorcom nieodpłatnie przed zawarciem Umowy na każde żądanie.
2. Usługodawca, na żądanie Usługobiorcy zgłoszone pisemnie lub drogą elektroniczną, udostępni informacje o aktualnych szczególnych zagrożeniach związanych z Usługami Backupu.
3. Do Regulaminów oraz Umów stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002, nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) oraz Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 1964, nr 16, poz. 93 z późn. zm.).



4. W przypadku zaistnienia sporu wynikającego z Umowy, Strony podejmą próbę polubownego rozwiązania sporu. W razie niemożności polubownego zakończenia takiego sporu, zostanie on rozwiązany przez sąd właściwy dla Usługodawcy.
5. 3S DC może korzystać z podwykonawców dla poprawnego realizowania swoich praw lub obowiązków wynikających z Umowy, w szczególności dla usuwania awarii i usterek.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 26.01.2012
7. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.







**ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUGI SPORZĄDZANIA KOPII BEZPIECZEŃSTWA DANYCH.  
SLA - PARAMETRY JAKOŚCIOWE USŁUG.**

1. Przez **Uznaną Awarię** rozumie się stan niewidoczności Usług Backupu na pierwszym routerze poza siecią Usługodawcy, jednak z wyłączeniem awarii (stanu) spełniającej przynajmniej jeden z poniższych warunków:
  - i. jest wynikiem okresu zawieszenia Usługi dozwolonego w ramach Umowy lub Regulaminów, lub stanowi takie zawieszenie zgodnie z postanowieniami Umowy, lub Regulaminów, lub
  - ii. jest wynikiem naruszenia przez Usługobiorcę jakiegokolwiek umowy łączącej Usługodawcę z Usługobiorcą, lub
  - iii. jest wynikiem działania siły wyższej, lub
  - iv. wystąpiła poza siecią administrowaną przez Usługodawcę, przy czym urządzenia Usługodawcy uznaje się za część tej sieci, lub
  - v. wystąpiła w urządzeniach Usługobiorcy, za które uznaje się urządzenia do korzystania z których Usługobiorca jest uprawniony lub z których faktycznie korzysta, z wyłączeniem urządzeń należących do Usługodawcy, lub
  - vi. jest spowodowana działaniem lub zaniechaniem Usługobiorcy lub osób, za które Usługobiorca odpowiada, lub
  - vii. przyczyną nieświadzenia Usługi było dokonanie zmian w konfiguracji przez Usługobiorcę, lub
  - viii. brak jest zasilania w energię elektryczną urządzeń Usługodawcy zainstalowanych w lokalizacji Usługobiorcy, lub
  - ix. nie zachowano prawidłowych parametrów pracy urządzeń Usługodawcy zainstalowanych u Usługobiorcy z przyczyn leżących poza Usługodawcą, w szczególności temperatury, wilgotności, napięcia zasilania, lub
  - x. stanowi lub wynika z prowadzenia prac planowych zgodnie z postanowieniami jakiegokolwiek umowy łączącej Usługodawcę z Usługobiorcą, lub
  - xi. stanowi lub jest rezultatem zdarzenia, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności na podstawie Umowy lub Regulaminów.

2. Usługodawca zapewnia następującą jakość Usług:

Maksymalny Czas Usunięcia Uznannej Awarii (MCUUA)	9h
Roczna Dostępność Usługi (RDU)	99,50%

3. Usługobiorca ma obowiązek współdziałać z Usługodawcą w celu ustalenia i usunięcia Uznannej Awarii, o ile takie współdziałanie może mieć wpływ na czas i koszty usunięcia Uznannej Awarii, w szczególności udostępnić odpowiednie pomieszczenia lub urządzenia.
4. W przypadku, gdy współdziałanie Usługobiorcy jest niezbędne dla usunięcia Uznannej Awarii, a Usługobiorca nie podejmuje stosownych działań, w szczególności nie udostępnia pomieszczeń lub infrastruktury, wówczas MCUUA ulega zawieszeniu (nie jest liczony) do momentu skutecznego podjęcia przez Usługobiorcę stosownych, wymaganych działań.
5. Czas na usunięcie Uznannej Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia Awarii przez Usługobiorcę do NOC. Zgłoszenia przyjmowane są telefonicznie pod numerem **32 230 99 50** lub e-mailem na adres [pomoc@3s.pl](mailto:pomoc@3s.pl)
6. Usługodawca na żądanie Usługobiorcy uiszcza zwrot z tytułu przekroczenia MCUUA w następującej wysokości:
 

Za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia MCUUA	0,7% opłaty za Usługę, wskazanej Umową
---	--
7. Przy obliczaniu kwoty zwrotu wskazanej w pkt. 6 uwzględnia się jedynie okres przypadający po przekroczeniu MCUUA. Podstawą obliczenia kwoty zwrotu z tytułu przekroczenia MCUUA jest faktycznie zapłacona opłata za Usługi wskazana Umową (lecz nie wyższa niż opłata za Usługi wskazana Umową) za miesiąc, którego dotyczy żądanie.
8. Żądanie określone w pkt. 6 lub 11 musi być zgłoszone jako reklamacja i czynić zadość wymaganiom wskazanym w §12 Regulaminu, z tym zastrzeżeniem, że żądanie dotyczące jedynie przekroczenia parametrów MCUUA lub RDU powinno nastąpić w przeciągu miesiąca od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie uzasadniające uiszczenie zwrotów przez Usługodawcę.
9. Usługę uznaje się niedostępną, gdy wystąpiła Uznaną Awaria. Przez cały pozostały czas Usługę uznaje się za dostępną.
10. RDU określana jest dla roku kalendarzowego, bez względu na datę uruchomienia usługi. RDU określa się procentowo jako:  
**((łącznie ilość godzin w roku kalendarzowym – łączna liczba godzin niedostępności w roku kalendarzowym) / łączna ilość godzin w roku kalendarzowym) x 100%**
11. Usługodawca na żądanie Usługobiorcy uiszcza zwrot z tytułu niedostępności Usługi w wysokości uzależnionej od poziomu RDU w danym roku kalendarzowym:

Roczna dostępność Usługi	Kwota zwrotu %
RDU ≥ 99,50 %	0%
99,50 % > RDU ≥ 99,40 %	20%
99,40% > RDU ≥ 99,30 %	40%
99,30% > RDU ≥ 99,10 %	60%
99,10% > RDU ≥ 99,00 %	80%
99,00% > RDU	100%

12. Podstawą obliczenia kwoty zwrotu z tytułu niedotrzymania RDU jest średnia, faktycznie zapłacona opłata za Usługi wskazana Umową (lecz nie wyższa niż opłata za Usługi wskazana Umową), w roku kalendarzowym, którego dotyczy żądanie.
13. Wszelkie uznane przez Usługodawcę kwoty przysługujące Usługobiorcy z tytułu niedotrzymania warunków jakościowych określonych niniejszym Załącznikiem będą odliczane od opłaty wskazanej Umową za miesiąc następujący po miesiącu, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające naliczenie takiej kwoty, bądź za miesiąc, w którym Usługodawca uznał roszczenie Usługobiorcy – w zależności, które zdarzenie będzie późniejsze. Rozliczenie z tytułu niedotrzymania RDU będzie rozliczane w miesiącu styczniu kolejnego roku kalendarzowego, następującego po roku kalendarzowym, w którym nastąpiło niedotrzymanie RDU.
14. Wszelkie zwroty z tytułu niedotrzymania warunków jakościowych określonych niniejszym Załącznikiem przez Usługodawcę mają charakter kar umownych w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Dochodzenie odszkodowań uzupełniających przez Usługobiorcę jest wyłączone.
15. Zwroty należności określone niniejszym Załącznikiem stanowią całkowitą formę odpowiedzialności Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Backupu, z zastrzeżeniem postanowień § 11 ust. 3 Regulaminu.
16. Dla wszelkich roszczeń z tytułu niedotrzymania warunków SLA, postanowienia § 11 ust. 3 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

