

Regulamin świadczenia usługi AnyTime Cloud

Fundacja Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

ul. Rubież 46

61-612 Poznań

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa podstawowe warunki współpracy pomiędzy Stronami w zakresie świadczenia usług hostingowych w ramach usługi AnyTime Cloud świadczonej przez Fundację Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, zwanej dalej Fundacją UAM.
2. Intencją Fundacji UAM jest zapewnienie najwyższego poziomu jakości działania i niezawodności dzierżawionych w ramach usługi zasobów serwerowych.

§ 2

Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu, Fundacja UAM definiuje następujące pojęcia:

1. **Awaria** – nieprawidłowe działanie serwera uniemożliwiające wykonywanie podstawowych zadań, w szczególności:
 - Niedostępność serwera,
 - Znaczący spadek wydajności serwera,
2. **Awaria masowa** – nieprawidłowe działanie 20% infrastruktury technicznej wchodzącej w skład świadczonej przez Fundację UAM usługi hostingowej, powodujące niedostępność systemów wirtualnych klienta przez okres dłuższy niż 5 minut.
3. **Usterka** – nieprawidłowe działanie serwera, które nie skutkuje uniemożliwieniem wykonywania podstawowych zadań przez użytkownika,
4. **Czas reakcji na Awarię (CRA)** – czas od zgłoszenia Awarii do potwierdzenia przez Fundację UAM rozpoczęcia działań służących utrzymaniu zmierzających do jej usunięcia. W szczególnych przypadkach, CRA będzie liczony od momentu wystąpienia Awarii do podjęcia przez Fundację UAM działań zmierzających do jej usunięcia (np. Awaria Masowa lub awaria skutkująca niedziałaniem kanałów komunikacji Stron).
5. **Czas usunięcia Awarii (CUA)** – czas od wystąpienia i zgłoszenia Awarii przez Fundację UAM do skutecznego jej usunięcia.
6. **Roczna Dostępność (RDU)**
 - a. Przez **RDU** rozumie się obliczaną w określonym przedziale czasu sumaryczną liczbę godzin, kiedy Infrastruktura nie znajdowała się w stanie Awarii. Na potrzeby liczenia RDU nie będzie uwzględniany czas Awarii spowodowanej działaniem lub zaniechaniem Usługobiorcy lub osób, za które Usługobiorca ponosi odpowiedzialność;
 - b. **RDU** oblicza się dla okresu rocznego, liczonego od daty rozpoczęcia świadczenia usługi do końca dwunastego pełnego Okresu Rozliczeniowego, a następnie dla kolejnych dwunastu pełnych Okresów Rozliczeniowych. W przypadku, gdy okres świadczenia usługi będzie krótszy niż 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych lub gdy kolejny okres jest krótszy niż 12 pełnych okresów Rozliczeniowych **RDU** jest rozliczany w proporcji do pełnych 12 miesięcy.
 - c. Parametr **RDU** obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:
$$RDU [\%] = \frac{(\text{Łączny czas (łączna ilość godzin w roku)} - \text{Sumaryczny czas Awarii})}{\text{Łączny czas}} \times 100 [\%]$$
7. **Osoba Uprawniona** – osoba uprawniona przez Stronę do wykonania czynności zgodnie z kompetencjami określonymi w Umowie o świadczenie usługi.
8. **Prace konserwacyjne** – prace związane z konserwacją i przeglądami Infrastruktury. W czasie trwania tych prac może nastąpić odłączenie Infrastruktury lub urządzeń od jednego lub kilku źródeł mediów (prąd, chłodzenie, łącza itp.), jednakże przy założeniu, że minimum jedno źródło

zasilania jest stale dostępne. Czas Prac konserwacyjnych nie wlicza się do RDU, w szczególności nie jest traktowane jako Awaria.

9. **Work Around** - obejście (zarówno programowe jak i sprzętowe) zastosowane na czas naprawy minimalizujące skutki Awarii, o parametrach technicznych nie gorszych niż środowisko docelowe. Obejście może zmienić rodzaj zdarzenia z Awarii w Usterkę, pod warunkiem, że umożliwia wykonywanie podstawowych zadań Usługobiorcy;
10. **Dzień roboczy** – wszystkie dni w roku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
11. **Godziny robocze** – czas pomiędzy godziną 8:00 a 17:00 w dni robocze
12. **Siła wyższa** - oznacza zdarzenia pozostające poza kontrolą Fundacji UAM, których Fundacja UAM nie były w stanie przewidzieć, ani też im zapobiec, które nie są skutkiem działania Fundacji UAM, a związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy ich wystąpieniem i wstrzymaniem, bądź niemożnością świadczenia usługi, jest adekwatnym związkiem przyczynowym. Takie wydarzenia to np. wojna, strajk generalny, pożar, powódź, epidemia, akty administracji państwowej i samorządowej itp.
13. **vCloud** – oznacza usługę dostępu do zasobów informatycznych dzierżawionych w ramach umowy przez Usługobiorcę, za pomocą dedykowanego portalu cloud.ppnt.poznan.pl umożliwiającego zarządzanie dzierżawionymi zasobami w tym dokonywanie we własnym zakresie modyfikacji konfiguracji zasobów.
14. **Zasoby informatyczne** – zdefiniowany w Umowie zbiór zasobów sprzętowych i programowanych udostępnionych w ramach umowy hostingowej.
15. **Zmiana** – zlecona przez Usługobiorcę, a realizowana przez Fundację UAM zmiana konfiguracji środowiska informatycznego Usługobiorcy, mogąca mieć wpływ na funkcjonowanie elementu infrastruktury, którego ta zmiana dotyczy jak również elementów od niego zależnych. Zmiana realizowana jest zgodnie z obowiązującą Fundacji UAM procedurą Zarządzania Zmianą.
16. **Zmiana pilna** – zmiana, której wprowadzenie w możliwie krótkim czasie jest konieczne z punktu widzenia bezpieczeństwa systemu informatycznego, wymagań prawnych lub innych uwarunkowań kluczowych z punktu widzenia Usługobiorcy. Zmiana pilna realizowana jest w trybie przyspieszonym z pominięciem procedury testowej oraz z zastosowaniem uproszczonej ścieżki akceptacji zmiany.
17. **Dzierżawione oprogramowanie** – oprogramowanie firmy Microsoft podlegające dzierżawie na rzecz Usługobiorcy na podstawie umowy SPLA pomiędzy firmą Microsoft a Fundacją UAM.
18. **Kopia zapasowa** – kopia zasobów informatycznych wykonywana przez Fundację UAM w celu zabezpieczenia danych na wypadek ich utraty wskutek awarii bądź przypadkowego usunięcia przez użytkownika. Kopie zapasowe wykonywane są na zasobach dyskowych znajdujących się w innym budynku niż dane podstawowe. Dodatkowo na zlecenie Usługobiorcy kopie zapasowe mogą być przechowywane na nośniku magnetycznym, przechowywanym w sejfie ogniotrwałym.
19. **Retencja kopii zapasowych** – określa jak długo kopia jest przechowywana przed nadpisaniem jej przez nowszą kopię danych.

§ 3

Procedura zgłaszania Awarii

1. W przypadku stwierdzenia Awarii, Usługobiorca zgłasza Awarię telefonicznie pod numerem +48 61 6272199 oraz mailem na adres operator@ppnt.poznan.pl. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej:
 - a) imię i nazwisko, numer telefonu i adres e-mail zgłaszającego,
 - b) zwięzły opis Awarii.
2. Przyjmujący zgłoszenie pracownik serwisu Fundacji UAM ma prawo zażądać od zgłaszającego wykonania działań pomocnych w ustaleniu szczegółów problemu.
3. Fundacja UAM potwierdzając przyjęcie zgłoszenia Awarii nadaje mu i przekazując Usługobiorcy unikalny numer ID, który będzie jednoznacznie wskazywał na konkretne zgłoszenie Awarii.
4. Zgłaszanie wniosków o zmiany w konfiguracji usługi odbywa się tą samą drogą co zgłaszanie Awarii.

5. Po zakończeniu obsługi zgłoszenia, pracownik Fundacji UAM zamyka zgłoszenie w systemie, co generuje automatyczne potwierdzenie mailowe. Jeżeli Usługobiorca nie zgadza się z decyzją o zamknięciu zgłoszenia powinien na potwierdzenie odpowiedzieć udzielając uzasadnienia.

§ 4

Procedura zgłaszania Reklamacji

Reklamacja składana przez Usługobiorcę w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług przez Fundację UAM powinna zostać sporządzona w formie pisemnej oraz określać Usługobiorcę w sposób umożliwiający jego identyfikację, nazwę i typ usługi, której reklamacja dotyczy, przedmiot reklamacji, okoliczności uzasadniające reklamację oraz żądanie Klienta naprawienia szkody. Fundacja UAM rozpatrzy Reklamację w terminie siedmiu dni roboczych od daty jej doręczenia, a następnie prześle Klientowi odpowiedź, wskazując rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie.

§ 5

Obowiązki Fundacji UAM

1. Fundacja UAM zobowiązuje się zapewnić wymagany poziom jakości i niezawodności zasobów informatycznych zgodnie z Umową, oraz zobowiązuje się podejmować odpowiednie działania serwisowe w celu usunięcia Awarii, zgłoszonych zgodnie z procedurą zgłaszania Awarii określoną w § 3.
2. W przypadku zgłoszenia Awarii, Fundacja UAM zobowiązuje się do podjęcia działań zmierzających do jej usunięcia w czasie określonym w Umowie.
3. Łączna wysokość kar umownych należnych Usługobiorcy od Fundacji UAM, wynikających z niedotrzymania parametrów określonych w Umowie jest ograniczona do sumy opłat wnoszonych przez Usługobiorcę na rzecz Fundacji UAM przez okres obowiązywania umowy.
4. W przypadku wystąpienia Awarii Masowej, Fundacja UAM zobowiązana jest do niezwłocznego powiadomienia Usługobiorcy wraz z informacją:
 - a. o zakresie Awarii Masowej;
 - b. o planowanym terminie usunięcia Awarii Masowej.
5. W przypadku wystąpienia Awarii Masowej, Fundacja UAM zobowiązuje się, o ile to będzie możliwe, w ciągu 12h od wystąpienia tego zdarzenia przekazać Usługobiorcy raport z tego zdarzenia zawierający informację:
 - a. o przyczynach, zakresie i czasie trwania Awarii Masowej;
 - b. o podjętych krokach mających na celu zapobieżenie w przyszłości wystąpieniu podobnej w skutkach i przyczynach Awarii.
6. Fundacja UAM zobowiązuje się do usunięcia Awarii w czasie określonym w Umowie.
7. Fundacja UAM zobowiązana jest do ustalenia z Usługobiorcą czasu przerw na Prace konserwacyjne z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni roboczych. Łączny czas Prac konserwacyjnych, które spowodują brak dostępu do zasobów informatycznych w roku kalendarzowym nie przekroczy 48 h. Jednorazowa przerwa w dostępności do usług nie może przekroczyć 12h w trybie ciągłym. Zaplanowane prace konserwacyjne nie mogą być prowadzone w godzinach roboczych bez uprzedniego uzyskania zgody Usługobiorcy.
8. W przypadku trudności z usunięciem Awarii, Fundacja UAM może zastosować rozwiązania typu Work Around w celu przywrócenia poziomu parametrów zasobów informatycznych. Uruchomienie rozwiązania Work Around traktowane jest jak usunięcie Awarii.
9. Fundacja UAM nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie zasobów informatycznych, do których Usługobiorca posiada dostęp administracyjny przed zdalnym, nieuprawnionym dostępem do zasobów informatycznych oraz danych na nich zgromadzonych oraz za jakiegokolwiek szkody z tego wynikające.

§ 6

Obowiązki i odpowiedzialność Usługobiorcy

1. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku naruszenia przepisów prawa, regulacji wewnętrznych, instrukcji użytkowania lub postanowień Umowy i niniejszego Regulaminu.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do zgłaszania Awarii zgodnie z procedurą opisaną w § 3 Umowy.
3. Usługobiorca ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść danych, które przesyła w związku z korzystaniem z zasobów informatycznych na podstawie Umowy.
4. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za działania własne i Osób upoważnionych. W przypadku wystąpienia szkody, Usługobiorca zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w pełnej wysokości, które w szczególności obejmować będzie: koszty kar wynikających z naruszenia praw autorskich osób trzecich, koszty kar wynikających z wykorzystania zasobów informatycznych do działań niezgodnych z prawem lub naruszających integralność i systemy zabezpieczeń systemów informatycznych osób trzecich.
5. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za dane przetwarzane z wykorzystaniem zasobów informatycznych, w szczególności prawa autorskie oraz przetwarzane dane osobowe.
6. Obowiązek rejestracji zbiorów danych osobowych przechowywanych na zasobach informatycznych osób trzecich w GODO (Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych) spoczywa na Usługobiorcy.
7. Zasoby informatyczne podlegające umowie oraz łącza telekomunikacyjne nie mogą być wykorzystywane do przetwarzania, powielania, przechowywania bądź dystrybucji treści pornograficznych.
8. Zasoby informatyczne podlegające umowie nie mogą być wykorzystywane do działalności niezgodnej z obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej prawem, w szczególności do procesu wspierania bądź finansowania terroryzmu oraz procesu prania pieniędzy.

§ 7

Dzierżawa oprogramowania

1. W ramach dzierżawionych zasobów informatycznych Usługobiorca ma prawo wykorzystywać dowolne oprogramowanie, pod warunkiem, iż jego umowa licencyjna umożliwia jego instalację i wykorzystanie na środowisku zasobów informatycznych współdzielonych pomiędzy klientów Fundacji UAM. W przypadku naruszenia praw licencyjnych osób trzecich, wynikającego z instalacji, przechowywania bądź przetwarzania dowolnych materiałów podlegających ochronie własności intelektualnej, Usługobiorca jest zobowiązany do pokrycia kar wynikających z tego naruszenia w pełnej wysokości.
2. W ramach umowy dzierżawy zasobów informatycznych, Usługobiorca ma prawo dzierżawy za dodatkowym wynagrodzeniem licencji na oprogramowanie firmy Microsoft w ramach wiążącej Fundację UAM oraz firmę Microsoft umowy SPLA (Service Provider License Agreement).
3. Usługobiorca zobowiązany jest do informowania w formie zgłoszenia na adres operator@datacenterppnt.pl każdorazowej zmiany ilości licencji podlegających dzierżawie. Przesłanie zgłoszenia jest równoznaczne ze zmianą treści Umowy i stanowi podstawę do naliczenia opłat z tytułu dzierżawy oprogramowania zgodnie z nową treścią załącznika.
4. Rozliczeniu podlega maksymalna liczba licencji, wykorzystywanych w danym miesiącu kalendarzowym, tzn. zgłoszenie zmiany zmniejszającej liczbę licencji podlegających dzierżawie jest skuteczne od kolejnego miesiąca kalendarzowego, natomiast zwiększające ma skutek natychmiastowy.
5. Zawarte w Umowie warunki cenowe na dzierżawę oprogramowania obowiązują do końca półrocza, w którym umowa została zawarta, niezależnie od terminu jej obowiązywania. Wraz z

- rozpoczęciem kolejnego półrocza Fundacja UAM ma prawo do zmiany cen dzierżawy oprogramowania proporcjonalnie do zmiany cennika SPLA Microsoft.
6. Zawarte w Umowie warunki cenowe dzierżawy oprogramowania wyrażone są w PLN. W przypadku zmiany kursu EUR/PLN o więcej niż 10% w stosunku do kursu obowiązującego w dniu zawarcia Umowy, Fundacja UAM zastrzega sobie prawo do zmiany warunków cenowych dzierżawy oprogramowania proporcjonalnie do zmiany kursu EUR/PLN w trakcie jej trwania.
 7. Produkty Microsoft są chronione przez prawa autorskie i inne prawa ochrony własności intelektualnej. Produkty i ich elementy, włączając obrazy, zdjęcia, animacje, nagrania video, audio, muzykę, teksty i aplety włączone i dostarczone wraz z produktem należą do Microsoft i jego dostawców. Usługobiorca nie może z nich usuwać lub modyfikować znaków towarowych lub innych oznaczeń związanych z prawami własności, niezależnie czy są umieszczone w czy na produkcie. Prawo do posiadania, dostępu lub używania produktów Microsoft nie przenosi prawa własności na te produkty lub jakichkolwiek innych praw własności intelektualnej na Usługobiorcę.
 8. Oprogramowanie klienckie, na które licencja została wydierżawiona w ramach umowy, a które zostało zainstalowane na komputerach stanowiących własność Usługobiorcy, może być wykorzystywane wyłącznie wraz z usługą dostarczaną przez Fundację UAM. Zapisy niniejszej umowy, stojące w sprzeczności z Umową Użytkownika Końcowego Microsoft, która może być wyświetlona podczas procesu instalacji bądź użytkownika oprogramowania, są zapisami obowiązującymi.
 9. Wraz z usługą dzierżawy oprogramowania Usługobiorca może uzyskać dostęp do oprogramowania przykładowego, redystrybucyjnego i/lub kodu developerskiego i innych narzędzi. Oprogramowanie to może być użytkowane wyłącznie zgodnie z zapisami niniejszej umowy.
 10. Usługobiorca nie ma prawa do Wykonywania kopii oprogramowania dzierżawionego w ramach niniejszej umowy, za wyjątkiem jednej kopii oprogramowania klienckiego na urządzeniu autoryzowanym przez Fundację UAM oraz oprogramowania redystrybucyjnego, o którym mowa w pkt. 8. Usługobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia lub zniszczenia kopii oprogramowania klienckiego lub redystrybucyjnego wraz z rozwiązaniem lub zakończeniem niniejszej umowy oraz w razie przekazania / sprzedaży urządzenia na którym znajduje się oprogramowanie. Usługobiorca nie może tworzyć kopii żadnych materiałów drukowanych związanych z dzierżawionym oprogramowaniem.
 11. Usługobiorca nie może dekompilować lub demontować oprogramowania, z wyjątkiem i tylko w zakresie, w jakim prawo właściwe, pomimo tego ograniczenia, wyraźnie zezwala na takie działanie.
 12. Usługobiorca nie może wypożyczać, dzierżawić, zastawiać, transferować ani dystrybuować pośrednio lub bezpośrednio do strony trzeciej, a także udostępniać funkcjonalności dzierżawionego oprogramowania.
 13. Fundacja UAM ma prawo zakończyć uprawnienie do wykorzystywania dzierżawionego oprogramowania przez Usługobiorcę w razie stwierdzenia naruszenia zapisów niniejszej umowy. W przypadku rozwiązania niniejszej umowy lub Umowy pomiędzy Fundacją UAM a firmą Microsoft na podstawie, której oprogramowanie jest licencjonowane, Usługobiorca jest zobowiązany do zaprzestania wykorzystywania dzierżawionego oprogramowania i jego komponentów oraz zniszczenia wszystkich kopii w przeciągu 30 dni od ustania umowy.
 14. Microsoft zrzuca się w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa gwarancji oraz wszelkiej odpowiedzialności za szkody pośrednie lub bezpośrednie wynikające z używania dzierżawionego oprogramowania.
 15. Usługi wsparcia dla dzierżawionego oprogramowania świadczone są przez Fundację UAM zgodnie z warunkami niniejszej umowy. Oprogramowanie podlegające dzierżawie wyłączone są z bezpośredniego wsparcia firmy Microsoft, jej dostawców, oddziałów oraz spółek zależnych.
 16. Dzierżawione oprogramowanie nie jest odporne na awarie, a jego ciągłość działania nie jest gwarantowana. Usługobiorca nie może używać oprogramowania w sytuacjach, gdy jego nieprawidłowe działanie mogłoby doprowadzić do śmierci, poważnego uszkodzenia ciała, odniesienia ran przez człowieka lub spowodować szkody w środowisku naturalnym.

17. W razie naruszenia postanowień umowy licencyjnej Usługobiorca oświadcza, iż ponosi odpowiedzialność prawną przed Fundacją UAM oraz bezpośrednio przed firmą Microsoft.
18. Usługobiorca wyraża zgodę na udostępnienie przez Fundację UAM informacji na temat dzierżawionych licencji. Microsoft jako beneficjent niniejszej umowy ma prawo do egzekwowania jej zapisów i weryfikacji zgodności.

§ 8

Kopie zapasowe

1. W ramach świadczonych usług Fundacja UAM zobowiązana jest do Wykonywania oraz regularnych kontroli jakości kopii zapasowych dzierżawionych zasobów informatycznych zgodnie z harmonogramem określonym w Umowie.
2. Fundacja UAM oświadcza, że kopie zapasowe wykonywane są na macierzy dyskowej fizycznie znajdującej się w innym budynku niż dzierżawione zasoby, a w przypadku usługi kopii na taśmie magnetycznej, jest ona przechowywana w sejfie ogniotrwałym.
3. W przypadku konieczności odzyskania danych, Usługobiorca zobowiązany jest przekazać stosowne zlecenie drogą elektroniczną na adres operator@datacenterppnt.pl. Zgłoszenie powinno jednoznacznie wskazywać dane, które powinny być odzyskane z kopii zapasowej, ich docelową lokalizację (jeżeli jest inna niż pierwotna) oraz datę wykonania kopii zapasowej, z której dane powinny być odzyskane.
4. Jeżeli odzyskaniu podlega cały serwer wirtualny, Usługobiorca powinien określić, czy odzyskany serwer ma zastąpić oryginalny czy wskutek procesu odzyskiwania ma powstać nowa maszyna. Jeżeli powstanie nowej maszyny zwiększa zakres dzierżawionych zasobów informatycznych, od chwili odzyskania do czasu usunięcia dodatkowego serwera wzrasta wynagrodzenie Fundacji UAM proporcjonalnie do zmiany wielkości dzierżawionych zasobów.
5. W przypadku, gdy odzyskanie danych nie jest możliwe z powodu wskazania daty kopii wykraczającej poza okres retencji kopii zapasowych, Fundacja UAM poinformuje Usługobiorcę o zakresie dat, z których kopie zapasowe są dostępne z prośbą o wskazanie nowej daty kopii zapasowej, z której dane powinny być odzyskane.
6. Fundacja UAM potwierdza odzyskanie danych z kopii zapasowej poprzez zamknięcie zgłoszenia w systemie zgłoszeniowym. Usługobiorca otrzyma automatyczne potwierdzenie realizacji zlecenia na adres mailowy, z którego zostało ono wysłane.

§ 9

Usługi administracji

1. Fundacja UAM w ramach realizacji umowy na zlecenie Usługobiorcy może objąć obsługą administracyjną środowisko vCloud Usługobiorcy jak również zasoby informatyczne Usługobiorcy. Szczegółowy zakres systemów objętych opieką administracyjną oraz koszt tej opieki zawarty jest w **umowie**.
2. Fundacja UAM oświadcza, iż dysponuje niezbędną wiedzą i doświadczeniem do świadczenia usług opieki informatycznej, a zlecone prace będą Wykonywane z najwyższą starannością.
3. Fundacja UAM ponosi odpowiedzialność za prawidłową konfigurację i działanie usług w ramach dzierżawionych zasobów informatycznych wyłącznie w przypadku posiadania wyłącznego dostępu administracyjnego do systemów objętych opieką.
4. W przypadku współdzielenia dostępu administracyjnego pomiędzy Fundację UAM a Usługobiorcę, Fundacja UAM ponosi odpowiedzialność wyłącznie za działania własne, a ciężar udowodnienia błędnej konfiguracji przez Fundację UAM spoczywa na Usługobiorcy.
5. Ewentualne błędy w konfiguracji spowodowane przez działanie Usługobiorcy będą korygowane przez Fundację UAM w ramach zgłoszeń podlegających rozliczeniu zgodnie ze stawką godzinową określoną w umowie.
6. Wszelkie zlecenia dotyczące zmian konfiguracji powinny być przesyłane drogą elektroniczną na adres operator@datacenterppnt.pl

7. Usługobiorca może oznaczyć zlecenie zmiany jako „zmiana pilna”. Wówczas zmiana realizowana jest z podwyższonym priorytetem, z pominięciem etapu testowania wpływu zmiany na zależne elementy środowiska informatycznego Usługobiorcy. Usługobiorca oznaczając zmianę jako „zmianę pilną” oświadcza, iż nie będzie obarczał odpowiedzialnością Fundacji UAM za ewentualne błędy w funkcjonowaniu środowiska informatycznego, które wystąpiły wskutek wprowadzania zmiany z pominięciem procedury testów.
8. Każdemu zleceniu zarejestrowanemu w systemie Fundacji UAM zostanie nadany unikalny numer ID, który będzie jednoznacznie wskazywał na konkretne zlecenie, którym należy się posługiwać w kontakcie pomiędzy Fundacją UAM a Usługobiorcą.
9. Fundacja UAM będzie informowała Usługobiorcę o wszelkich zmianach statusu zgłoszenia.
10. Fundacja UAM potwierdzi realizację zlecenia poprzez zamknięcie zgłoszenia. W chwili zamknięcia zgłoszenia w systemie, Usługobiorca otrzyma powiadomienie zawierające potwierdzenie realizacji oraz krótki opis zrealizowanych przez Fundację UAM czynności.
11. W przypadku przekroczenia w danym miesiącu kalendarzowym pakietu godzin wsparcia informatycznego wynikającego z treści umowy, dalsze prace zlecane Fundacji UAM podlegają rozliczeniu zgodnie ze stawką godzinową.
12. Fundacja UAM na żądanie Usługobiorcy przedstawi szczegółowy raport zawierający listę zgłoszeń zarejestrowanych w systemie wraz z czasem ich realizacji.
13. Rozliczeniu podlega każde rozpoczęte 30 (słownie: trzydzieści) minut pracy administratora.

§ 10

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Strony ustalają, iż wynagrodzenie należne Fundacji UAM z tytułu świadczonych usług będzie rozliczane w miesięcznych okresach rozliczeniowych w stawkach określonych umowie.
2. Wynagrodzenie z tytułu świadczonych usług naliczane będzie na koniec każdego miesiąca na następujących zasadach: Podstawą do naliczania wynagrodzenia należnego Fundacji UAM są ceny netto podane w umowie, powiększone o podatek VAT, zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
3. Płatności dokonywane będą w PLN na rachunek bankowy Fundacji UAM wskazany w fakturze VAT, w terminie 14 (słownie: czternaście) dni od daty wystawienia faktury.
4. Faktura wystawiona będzie nie później niż 7-ego dnia kolejnego miesiąca w stosunku do miesiąca, którego ona dotyczy. Faktura będzie wystawiana w PLN.

§ 11

Siła Wyższa

1. Żadna ze stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa.
2. Strona powołująca się na działanie Siły Wyższej w celu wyłączenia swojej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań umownych, jest zobowiązana pod rygorem nieuznania wyłączenia odpowiedzialności, do niezwłocznego, ale nie później niż w ciągu 7 dni roboczych, zawiadomienia drugiej Strony, o wystąpieniu takich okoliczności i ich przyczynie, przekazanie związanych z tym informacji, w tym udokumentowania i uzasadnienia związku pomiędzy działaniem Siły Wyższej a niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązań umownych.
3. Strona powołująca się na działanie Siły Wyższej jest zobowiązana do realizacji swoich zobowiązań wynikających z Umowy w takim stopniu, w jakim jest to możliwe, a po ustaniu działania Siły Wyższej do niezwłocznego podjęcia przerwanych prac.

4. Jeżeli realizacja Umowy nie będzie możliwa, z powodu działania Siły Wyższej, przez okres dłuższy niż 45 dni Strony podejmą negocjacje co do dalszego obowiązywania Umowy.
5. Działanie Siły Wyższej nie upoważnia Fundacji UAM do naliczania wynagrodzenia za świadczone usługi w okresie jej występowania ani nie upoważnia Usługobiorcy do naliczania kar umownych za okres trwania Siły Wyższej.

§ 12

Poufność informacji

1. Fundacja UAM zobowiązana jest do zachowania poufności informacji dotyczących Usługobiorcy i jego działalności, które pozyskane zostały w ramach realizacji Umowy, oraz opatrzone klauzulą co najmniej poufności. Zobowiązanie poufności będzie obowiązywało w trakcie trwania Umowy oraz przez okres 10 lat po rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do zachowania poufności dotyczących Fundacji UAM, jej działalności, które pozyskane zostały w trakcie realizacji Umowy, oraz opatrzone klauzulą co najmniej poufności. Zobowiązanie poufności będzie obowiązywało w trakcie trwania Umowy oraz przez okres 10 lat po rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy.
3. Strony mają prawo do ujawniania faktu i zakresu współpracy zdefiniowanego następująco: "Usługi hostingowe" w swoich materiałach marketingowych i referencjach. Umieszczanie wszelkich innych zapisów, w szczególności opisów parametrów technicznych wymaga uprzedniej zgody drugiej Strony udzielonej na piśmie.