

## **Ogólne Warunki Świadczenia Usług Sportdata Serwis Sp. z o.o. do umowy na korzystanie z oprogramowania Arena Online**

Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług (dalej jako OWU) mają zastosowanie do wszelkich usług świadczonych przez Wykonawcę na podstawie Umowy oraz Zleceń świadczenia usług dodatkowych.

W zakresie nieuregulowanym zastosowanie mają postanowienia Umowy.

### **1. Hosting.**

Wykonawca zobowiązuje się do udostępnienia Użytkownikowi prawa do korzystania z urządzeń (serwer) lub przestrzeni dyskowej (serwer wirtualny) w celu zapisu i przetwarzania danych dotyczących Oprogramowania.

Wykonawca udostępni na rzecz Użytkownika serwery zlokalizowane w centrum hostingowym umożliwiające Użytkownikowi sprzedaż biletów z wykorzystaniem systemu ARENA ON LINE.

Wykonawca zapewni każdemu serwerowi Użytkownika dostęp do Internetu stałym łączem o symetrycznej prędkości 50 Mb/s. Łącze będzie miało możliwość automatycznego skalowania w okresach najintensywniejszej sprzedaży poprzez sklep internetowy.

Wykonawca przydzieli Użytkownikowi rzeczywiste adresy IP. Wykonawca zapewni serwerowi Użytkownika zasilanie energią elektryczną o napięciu znamionowym AC230V oraz podtrzymanie napięcia w przypadku jego braku z sieci miejskiej.

Użytkownik zobowiązany jest do informowania Wykonawcy o wszelkich zakłóceniach, przerwach w dostępie lub innych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu łącza z dostępem do sieci Internet.

Wykonawca zobowiązany jest w ciągu trzech godzin od otrzymania od Użytkownika informacji o nieprawidłowościach w dostępie do Internetu, podjąć działania mające na celu usunięcie usterki. Wykonawca zobowiązany jest w ciągu ośmiu godzin od zgłoszenia poinformować Użytkownika o nieprawidłowościach i ewentualnym czasie usunięcia usterki.

W przypadku braku dostępu do sieci Internet wynikłego z winy Wykonawcy, Użytkownikowi przysługuje bonifikata w wysokości proporcjonalnej do czasu wadliwego funkcjonowania łącza, jeżeli czas ten przekroczył w sumie 24 godziny w jednym miesiącu.

Wykonawca zastrzega sobie prawo do konserwacji łącza i innych prac konserwacyjnych skutkujących unieruchomieniem łącza po wcześniejszym ustaleniu z Użytkownikiem terminu i czasu unieruchomienia, a w przypadkach innych niż nagłe do wcześniejszego informowania Użytkownika o przewidywanym terminie i czasie unieruchomienia łącza.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do Internetu wynikłe z powodu działania osób trzecich, siły wyższej, za przerwy powstałe przez innych operatorów.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie wewnętrznej sieci komputerowej Użytkownika. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie serwera dostarczonego przez Użytkownika.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za sposób łączenia się Użytkownika z serwerem.

Wszelkie naruszenia systemu serwera lub sieci ze strony Użytkownika są zabronione. Zabronione jest podejmowanie przez Użytkownika działań polegających na:

- a. próbie złamania zabezpieczeń jakiegokolwiek systemu w Internecie,
- b. ingerencji w usługi jakiegokolwiek użytkownika, komputera lub sieci bez jego woli,
- c. używania lub dystrybuowania narzędzi programowych stworzonych w celu łamania zabezpieczeń, haseł, numerów kart kredytowych, itp.
- d. nadmierny transfer danych zakłócający pracę innego komputera (tzw. spamowanie).

## **2. Upgrade Oprogramowania.**

Wykonawca zobowiązuje się do udostępniania Użytkownikowi zaktualizowanych wersji Oprogramowania. Aktualizacja zawiera poprawę wcześniej zgłaszanych lub wykrytych błędów i usterek.

Upgrady dotyczą standardowej wersji Oprogramowania i nie obejmują modyfikacji i zmian Oprogramowania wykonanych specjalnie na rzecz Użytkownika.

Bieżąca wersja Oprogramowania zostanie udostępniona Użytkownikowi niezwłocznie po jej przygotowaniu przez Wykonawcę.

Wykonawca ma prawo odmowy przyznania prawa do pobierania Upgradów, jeżeli:

- a. Użytkownik naruszył prawa Wykonawcy w zakresie korzystania z Oprogramowania lub
- b. Użytkownik nie wykonał jakichkolwiek zobowiązań w stosunku do Wykonawcy, w tym zobowiązań pieniężnych.

## **3. Konfiguracja i usługa wsparcia technicznego (help-desk).**

W ramach usług konfiguracji oraz help desk Wykonawca zobowiązuje się do następujących czynności:

### **Konfiguracja:**

- 1.** Pozostawanie w gotowości do świadczenia usług wskazanemu administratorowi systemu na obiekcie w dni powszednie w godzinach 8:00-16:00 w zakresie:
  - a) zapewnienie poprawnej wymiany danych pomiędzy serwerem kontroli biletów Użytkownika a serwerem Wykonawcy,
  - b) bieżącą aktualizację podstawowych parametrów użytkowych systemu,
    - wprowadzanie aktualnych danych o meczach,
    - wprowadzanie danych o cenach,
    - weryfikację danych o pracownikach (uprawnieniach),
    - konfigurację innych parametrów systemu.
  - c) kontrolę poprawności zapisu danych,
  - d) zabezpieczenie systemu przed nieuprawnionym dostępem,
  - e) archiwizację zapisów z poprzednich meczy.

2. Świadczenie usług w zakresie kontroli rozliczenia biletów:
  - a) obsługę wejściówek służbowych przez system,
  - b) kontrolę poprawności wykorzystania systemu przez firmy pośredniczące w sprzedaży,
  - c) sporządzanie raportów dla Zarządu i księgowości Użytkownika,
3. Świadczenie usług związanych z eksploatacją systemu:
  - a) okresowe szkolenie personelu (w siedzibie Wykonawcy)
  - b) dostawę blankietów biletowych (opcjonalnie - na dodatkowe pisemne zamówienie). Użytkownik może samodzielnie dostarczyć blankiety do zadruku - zgodnie z wymogami stawianymi przez System.

#### **Help-desk:**

- a) pozostawanie w gotowości do świadczenia zdalnego wsparcia (telefonicznego oraz poprzez system HELP DESK) wskazanemu administratorowi systemu na obiekcie w dni powszednie w godzinach 8:00-20:00 oraz w weekendy w godzinach 09:00-18:00,
- b) pomoc administratorowi systemu na obiekcie w zakresie obsługi oprogramowania i funkcjonowania systemu ARENA ON LINE,
- c) opieka nad procesami wykonywanymi w bazie danych, tzn. raz w tygodniu wykonywanie kopii bazy danych, sprawdzenie poprawności wykonywania procesów (synchronizacja, wysyłka maili informacyjnych w sklepie www), sprawdzenie stanu pamięci operacyjnej serwerów,
- d) sprawdzanie: synchronizacji imprez pojedynczych z imprezą karnetową, konfiguracji graficznych szablonów biletowych (layoutów) oraz cenników przy każdej ich zmianie oraz wykonywanie transakcji testowych przy każdym uruchomieniu sprzedaży, pod warunkiem, że Zleceniobiorca zostanie poinformowany o fakcie wprowadzenia ww. zmian najpóźniej na trzy dni robocze przed uruchomieniem sprzedaży,
- e) okresowe przeglądy sprawności działania systemu.

Usługa wsparcia technicznego nie obejmuje prac administracyjnych/konfiguracyjnych w systemie takich jak m.in. dodawanie cen i cenników (zwykłych i abonamentowych), tworzenie imprez zwykłych i abonamentowych, zamiana głównych ustawień systemu, dodawanie i edycja layoutów, dodawanie i edycja użytkowników, dodawanie i edycja uprawnień użytkowników i firm.

#### **4. Usunięcie awarii i naprawa błędów związanych z działaniem Oprogramowania**

W ramach niniejszej usługi Sportdata Serwis zobowiązuje się do naprawienia błędów i usunięcia awarii związanych z działaniem Oprogramowania w czasie godzin pracy tj. w dni robocze od poniedziałku do piątku od 8:00 do 16:00 zgodnie z poniższymi zasadami:

#### **Czas Reakcji**

- a) do 1 godzin od zgłoszenia Zdarzenia Kategorii **A**, liczonego od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu w okienku serwisowym,
- b) do 8 godzin od zgłoszenia Zdarzenia Kategorii **B**, liczonego od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu w okienku serwisowym,
- c) do 8 godzin od zgłoszenia Zdarzenia Kategorii **C**, liczonego od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu,

d) do 48 godzin dla Zgłoszeń typu **Zapytanie**.

Dla zgłoszeń wysłanych poza okienkiem serwisowym czas reakcji liczony jest od momentu rozpoczęcia najbliższego okienka serwisowego.

### **Czas na usunięcie zgłoszonych błędów**

- a) do 6 godzin dla Zgłoszeń o Zdarzeniu Kategorii **A** liczonego od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu w okienku serwisowym,
- b) do 2 dni roboczych dla Zgłoszeń o Zdarzeniu Kategorii **B** liczonego od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu w okienku serwisowym,
- c) do 3 dni roboczych dla Zgłoszeń o Zdarzeniu Kategorii **C** liczonego od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu w okienku serwisowym.
- d) do 8 dni roboczych dla Zgłoszeń typu **Zapytanie**.

### **Kategorie Zdarzeń**

**Kategoria A** (sytuacja awaryjna / Awaria) (Zdarzenie Krytyczne) – Zdarzenie wynikające z przyczyn leżących po stronie Systemu powstałe podczas prawidłowej obsługi i użytkowania Systemu - powodujące całkowite zatrzymanie pracy lub niedostępność Systemu lub jednego z jego Modułów, utratę danych, naruszenie ich spójności lub zdarzenie uniemożliwiające działanie jednej z funkcji Systemu lub Modułu, tak, że dalsza praca dowolnej części Systemu lub jednego z Modułów uniemożliwia prowadzenie bieżącej działalności Zamawiającego przy użyciu Systemu. Ponadto do kategorii A zalicza się sytuacje wykrycia przez Zamawiającego krytycznych luk bądź błędów w strukturze systemu, zagrażających poprawności jego funkcjonowania, bądź dopełnienia wymogów formalnych wynikających z obowiązującego stanu prawnego.

Do kategorii A należą, między innymi takie zdarzenia jak:

- a) spadek wydajności Systemu (Wydłużenie czasu odpowiedzi Systemu powyżej 2 minut);
- b) Użytkownik Końcowy nie może zapisać lub odtworzyć wyników pracy;
- c) System nie odpowiada na żądania Użytkownika;
- d) System generuje komunikat błędu krytycznego;
- e) System pomimo posiadanych przez Użytkownika Końcowego uprawnień odmawia dostępu, lub udostępnia zasób osobie nieuprawnionej;
- f) podstawowe działania w Systemie nie są możliwe do zrealizowania;
- g) nastąpiła utrata Zasobów Informacyjnych z Systemu.

**Kategoria B** – Zdarzenie wynikające z przyczyn leżących po stronie Systemu powstałe podczas prawidłowej obsługi i użytkowania Systemu - powodujące nieprawidłowe działanie Systemu lub jednego z Modułów, ale umożliwiające jego użytkowanie. Zdarzenie kategorii B charakteryzuje się zmniejszeniem funkcjonalności Systemu, znacząco utrudniającym korzystanie z Systemu. Do kategorii B należą, między innymi takie zdarzenia jak:

- a) spadek wydajności Systemu (Wydłużenie czasu odpowiedzi Systemu od 1 do 2 minut);
- b) nieprawidłowe działanie Systemu, lub jego części tj. każde działanie niezgodne z przeznaczeniem Systemu, Modułu, usługi Systemu, lub niespełnienie wymogów stawianych Systemowi w instrukcji obsługi;
- c) występują istotne ograniczenia w działaniu Systemu, (ale nie powodujące przeciążenia Systemu);

- d) nastąpiła awaria powodująca ograniczenie wydajności Systemu lub konieczność przełączenia się na rozwiązanie zapasowe z wyłączeniem sytuacji objętych kategorią A;
- e) wystąpiły błędy odczytu/zapisu danych - bez utraty danych; tzn. nieprawidłowe wyświetlanie odczytanych danych, lub niepoprawna forma zapisania danych.

**Kategoria C** – Zdarzenie wynikające z przyczyn leżących po stronie Systemu powstałe podczas prawidłowej obsługi i użytkowania Systemu lub inne niż w kategoriach A i B, w wyniku którego, dowolna część Systemu, platforma sprzętowa, akcesoria, itp. utraciła swoją funkcjonalność. Do kategorii C należą, między innymi takie zdarzenia jak:

- a) spadek wydajności Systemu (wydłużenie czasu odpowiedzi Systemu od 10 do 60 sekund);
- b) każde inne Zdarzenie niebędące Zdarzeniem Kategorii A lub B.

## **5. Zarządzanie elementami sieci LAN**

Usługa zarządzania elementami sieci LAN, które dedykowane są dla funkcjonowania Systemu Arena On Line, polega na:

- a) konfiguracji sieci LAN (m.in. w przypadku jej modernizacji/rozbudowy),
- b) aktualizacji oprogramowania urządzeń sieciowych,
- c) monitorowaniu parametrów i obciążeń urządzeń sieciowych,
- d) przekazywaniu instrukcji i wytycznych dla Użytkownika,
- e) reakcja na incydenty bezpieczeństwa,
- f) aktualizacji Polityki Bezpieczeństwa,
- g) diagnozowaniu występujących usterek i błędów.

## **6. Monitoring Serwerów**

Usługa monitorowania poprawnej pracy serwerów zarządzających Oprogramowaniem polega na:

- a) opiece nad procesami wykonywanymi w bazie danych, tzn. min. raz w tygodniu wykonywanie kopii bazy danych,
- b) okresowej optymalizacji bazy danych,
- c) sprawdzeniu poprawności wykonywania procesów (m.in. synchronizacja danych, wysyłka maili informacyjnych w sklepie www),
- d) monitorowaniu dostępności usług (sklep www, interfejsy komunikacyjne),
- e) sprawdzeniu stanu pamięci operacyjnej serwerów,
- f) sprawdzeniu stanu pamięci masowej serwerów,
- g) sprawdzeniu obciążeń podzespołów serwerów (procesor RAM),
- h) reakcji na alerty systemu monitoringu pracy serwerów,
- i) reakcji na incydenty bezpieczeństwa,
- j) aktualizacji Polityki Bezpieczeństwa,
- k) analizy logów serwerowych,
- l) diagnozowaniu występujących usterek i błędów.

## **7. Przegląd konserwacyjny**

Wykonywanie przeglądów i niezbędnych prac konserwacyjnych urządzeń i oprogramowania Systemu Arena On Line zalecane jest nie rzadziej niż raz w roku. Prace wykonywane w ramach przeglądu zostaną przeprowadzone z należytą starannością,

zgodnie z zaleceniami producentów sprzętu i oprogramowania oraz wymogami instytucji państwowych.

W przypadku konserwacji sprzętu i urządzeń, koszty wymiany części zamiennych, dla których przestała obowiązywać gwarancja producenta, nie są objęte gwarancją lub zostały uszkodzone w wyniku nieprawidłowego użytkowania pokrywa Użytkownik wg każdorazowo uzgodnionego kosztorysu.

Usługa przeglądu realizowana jest na podstawie pisemnego Zlecenia lub na warunkach określonych w Umowie.

Z wykonanych prac każdorazowo sporządzany będzie protokół odbioru prac. Podpisanie protokołu odbioru prac jest równoznaczne z wykonaniem usługi przeglądu konserwacyjnego.

**Regulamin wchodzi w życie 1 marca 2020 r. i obowiązuje do czasu jego aktualizacji.**