

Załącznik do Uchwały nr...../...../2025  
zarządu ZPKiN Sp. z o.o. z dnia ..... 2025  
r.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Zarząd Pałacu Kultury i Nauki Sp. z o.o.

## SPIS TREŚCI

### Spis treści

SPIS TREŚCI .....	2
<b>1. Wstęp .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Definicje pojęć .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Zapisy ogólne .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Umowa o świadczenie usług .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Odpowiedzialność Stron Umowy .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Obowiązki Abonenta .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Obowiązki ZPKiN .....</b>	<b>6</b>
<b>8. Urządzenia .....</b>	<b>6</b>
<b>9. Opłaty za Usługi .....</b>	<b>7</b>
<b>10. Zmiany lokalizacji .....</b>	<b>7</b>
<b>11. Postępowanie reklamacyjne .....</b>	<b>7</b>
<b>12. Zawieszenie świadczenia Usługi .....</b>	<b>8</b>
<b>13. Rozwiązanie umowy .....</b>	<b>9</b>
<b>14. Zmiana Regulaminu .....</b>	<b>9</b>
<b>15. Postanowienia końcowe .....</b>	<b>9</b>
<b>Załącznik 1 – Zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych (PSTN, VoIP, Internet, Video) przez ZPKiN .....</b>	<b>10</b>
<b>Załącznik 2 – Zasady świadczenia Usług dzierżawy kabli i szachtów przez ZPKiN .....</b>	<b>13</b>
<b>Załącznik 3 – Zasady świadczenia Usług kolokacji w serwerowni ZPKiN .....</b>	<b>16</b>
<b>Załącznik 4 – Zasady świadczenia Usług kolokacji na terenie Budynku poza Serwerownią ZPKiN (kolokacja specjalna) .....</b>	<b>18</b>
<b>Załącznik 5 – Klauzula informacyjna .....</b>	<b>20</b>
<b>Załącznik 6 – Procedura awaryjna – Serwerownia z kolokacją .....</b>	<b>21</b>
<b>Załącznik 7 – Instrukcja BHP - praca w Serwerowni .....</b>	<b>23</b>

## 1. Wstęp

Celem niniejszego dokumentu jest określenie zasad, na jakich Zarząd Pałacu Kultury i Nauki Sp. z o.o. (zwany dalej ZPKiN) świadczy usługi telekomunikacyjne podmiotom zewnętrznym (Abonentom) na terenie budynku Pałacu Kultury i Nauki w Warszawie. Zakres świadczonych usług jest określony jako świadczenie na terenie budynku Pałacu Kultury i Nauki w Warszawie oraz obszaru ograniczonego ulicami: Świętokrzyska, Emilii Plater, Marszałkowska oraz Aleje Jerozolimskie:

- a. powszechnych usług telekomunikacyjnych (PSTN) wraz z uzgodnionymi w umowie usługami dodatkowymi,
- b. usług telekomunikacyjnych o charakterze głosowym (VoIP) w uzgodnionym w umowie standardzie,
- c. usług dostępu do Internetu,
- d. usług transmisji sygnału video w oparciu o dedykowany sprzęt i/ lub w przygotowanej uprzednio sali,
- e. dzierżawa kabli (włókien i kabli światłowodowych, par i kabli miedzianych) w relacjach wewnętrznych,
- f. dzierżawa miejsca w szachtach kablowych (przestrzeni technicznej), gdzie możliwe jest położenie własnych kabli/ światłowodów przez Abonenta,
- g. usług kolokacji zdefiniowanych jako:
  - i. możliwość dzierżawy powierzchni w dedykowanym pomieszczeniu technicznym (zwanym dalej serwerownią), wyposażonym w gwarantowane zasilanie, klimatyzację, system wykrywania i zwalczania zagrożeń pożarowych, monitoring wizyjny oraz system nadzoru wejścia,
  - ii. możliwość dzierżawy miejsca w dedykowanej szafie telekomunikacyjnej o głębokości 400/ 600mm i wysokości stanowiącej wielokrotność 1U,
  - iii. możliwość dzierżawy miejsca w dedykowanych do tego miejscach Budynku lub jego otoczeniu, gdzie istnieje możliwość instalacji własnych urządzeń Abonenta, objęcia ich monitoringiem oraz doprowadzenia niezbędnej infrastruktury technicznej (zasilanie i telekomunikacja).

## 2. Definicje pojęć

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

- 2.1. Abonent – podmiot, który zawarł umowę o świadczenie Usług telekomunikacyjnych z ZPKiN.
- 2.2. Aktywacja Usługi – data rozpoczęcia świadczenia przez ZPKiN Usług na rzecz Abonenta, wynikająca z umowy.
- 2.3. Budynek – budynek Pałacu Kultury i Nauki w Warszawie wraz z terenem ograniczonym ulicami Świętokrzyska, Emilii Plater, Marszałkowska oraz Aleje Jerozolimskie.
- 2.4. Cennik – cennik Usług telekomunikacyjnych świadczonych przez ZPKiN.
- 2.5. Dzierżawa okablowania – wydzierżawienie do wyłącznego użytku Abonenta, określonego Umową medium transmisyjnego w technologii miedzianej lub światłowodowej lub udostępnienie miejsca (kanału w szachcie) do montażu kabli Abonenta.
- 2.6. Kolokacja – usługa polegająca na dzierżawie fizycznego miejsca dla urządzeń telekomunikacyjnych lub komputerowych Abonenta w pomieszczeniach ZPKiN przystosowanych pod względem elektrycznym, środowiskowym i sieciowym do świadczenia tego typu usług.
- 2.7. Kolokacja specjalna – usługa polegająca na dzierżawie fizycznego miejsca dla urządzeń Abonenta w miejscu innym niż dedykowane do tego celu pomieszczenie, przystosowane pod względem elektrycznym, środowiskowym i sieciowym do realizacji takiej instalacji.
- 2.8. Okres Rozliczeniowy – przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec ZPKiN, za zrealizowane Usługi telekomunikacyjne, za który wystawiana jest faktura VAT.

- 2.9. Opłata Abonamentowa – okresowa opłata za utrzymanie dostępu do Usługi świadczonej przez ZPKiN na mocy Umowy zawartej z Abonentem oraz obsługę serwisową w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie.
- 2.10. Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez ZPKiN.
- 2.11. Sieć ZPKiN – sieć telekomunikacyjna, na którą składają się: urządzenia telekomunikacyjne, linie zestawione w sposób umożliwiający ZPKiN przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami tej sieci oraz inne elementy umożliwiające świadczenie Usług.
- 2.12. Strony – ZPKiN lub Abonent.
- 2.13. Tajemnica Telekomunikacyjna – tajemnica obejmująca informacje przekazywane w sieciach telekomunikacyjnych, dane dotyczące użytkowników oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, a także lokalizacji bądź identyfikacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie.
- 2.14. Umowa – Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, na podstawie której ZPKiN świadczy na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjne.
- 2.15. Urządzenia – urządzenia, będące własnością ZPKiN, umożliwiające świadczenie przez ZPKiN Usług telekomunikacyjnych, udostępnione Abonentowi do korzystania na czas trwania Umowy.
- 2.16. Ustawa – Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. 2024 poz. 1513) lub ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221 z późn. zm.).
- 2.17. Usługi – usługi telekomunikacyjne głosowe (PSTN/ VoIP), dostęp do sieci Internet, dzierżawa łączy miedzianych lub światłowodowych, dzierżawa miejsca w szachtach kablowych, usługa kolokacji lub inne usługi, realizowane na podstawie Umowy przez ZPKiN. Usługi mogą być świadczone na czas określony jak i nieokreślony.
- 2.18. Urządzenia Abonenta - urządzenia do których Abonent posiada tytuł prawny do dysponowania nimi, będące przedmiotem usług Kolokacji.
- 2.19. Wnioskodawca – podmiot wnioskujący o świadczenie Usług, który będzie stroną przyszłej Umowy.
- 2.20. Zasilanie Elektryczne – udostępnienie przyłączy energetycznych dla Usług objętych Umową.

### **3. Zapisy ogólne**

- 3.1. ZPKiN świadczy Usługi na podstawie zawartej z Abonentem Umowy, Regulaminu, Cennika i przepisów prawa. Zapisy Umowy mają pierwszeństwo nad zapisami niniejszego Regulaminu i Cennika.
- 3.2. Na podstawie niniejszego Regulaminu ZPKiN świadczy Usługi opisane w Art. 12 Ustawy UOŚDE (Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, t.j. Dz.U. 2024 poz. 1513), o ile w drodze Umowy nie rozszerzono zakresu Usług o elementy w nim nie opisane. W przypadku, gdy Umowa zawiera Usługę komunikacji elektronicznej inną niż transmisja „maszyna-maszyna”, przez co rozumie się wszelkie Usługi telekomunikacyjne dostępne i transmisyjne inne niż połączenia pomiędzy urządzeniami klienta, całość Usług objętych Umową podlega przepisom ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221 z późn. zm.).
- 3.3. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy, na co Klient wyraża zgodę przy jej zawarciu. Przez Umowę o świadczenie Usług ZPKiN zobowiązuje się do świadczenia określonych w Umowie Usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach przewidzianych Umową, Regulaminem i Cennikiem Usług. ZPKiN może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - 3.3.1. dostarczenia przez Wnioskodawcę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania przez Wnioskodawcę zobowiązań, o ile występują, a wynikających z przedłożonej Umowy,
  - 3.3.2. możliwości zapewnienia przez ZPKiN warunków technicznych niezbędnych do wykonywania Usługi.

### **4. Umowa o świadczenie usług**

#### **Zawarcie Umowy**

- 4.1. ZPKiN zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i informacji od Wnioskodawcy, jakie okażą się niezbędne przed zawarciem Umowy.

## Odmowa zawarcia Umowy

- 4.2. ZPKiN zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku, gdy:
  - 4.2.1. Abonent odmawia dodatkowych dokumentów i informacji żądanych przez ZPKiN,
  - 4.2.2. przedstawione przez Abonenta dokumenty budzą wątpliwości, co do ich autentyczności,
  - 4.2.3. proponowany przez Abonenta zakres i sposób korzystania z Usług może szkodliwie wpłynąć na obsługę pozostałych Abonentów Usług ZPKiN,
  - 4.2.4. z powodu braku możliwości technicznych realizacji Usługi przez ZPKiN.

## Rozpoczęcie świadczenia Usługi

- 4.3. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień Aktywacji Usługi:
  - 4.3.1. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi (Aktywacja Usługi) określony jest przez Strony w Umowie,
  - 4.3.2. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta uzasadnionych zastrzeżeń do Aktywacji Usługi wraz ze szczegółowym podaniem tych zastrzeżeń, ZPKiN ustala następny termin dokonania Aktywacji Usługi.

## Czas trwania Umowy

- 4.4. Umowa zawierana jest przez Strony na czas nieokreślony lub czas określony.
- 4.5. Czas trwania Umowy w zakresie poszczególnych Usług określony jest w Umowie dla każdej Usługi osobno.

## 5. Odpowiedzialność Stron Umowy

- 5.1. ZPKiN ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi polegające na:
  - 5.1.1. niedotrzymaniu z winy ZPKiN, określonego w Umowie, terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - 5.1.2. zawinionej przez ZPKiN, dłuższej niż 12 godzin przerwie w świadczeniu Usługi.
- 5.2. Odpowiedzialność ZPKiN jest wyłączona, jeżeli określone w pkt 5.1. zdarzenia są wynikiem:
  - 5.2.1. działania lub zaniechania Abonenta, lub osób, za których działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność,
  - 5.2.2. niedochowania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Regulaminu lub Umowy,
  - 5.2.3. działania siły wyższej.
- 5.3. Odpowiedzialność ZPKiN jest także wyłączona, jeżeli określone w pkt 5.1. zdarzenia są wynikiem działania lub zaniechania innego operatora, działań lub zaniechań osób trzecich, za które ZPKiN nie ponosi odpowiedzialności.
- 5.4. ZPKiN, w żadnym wypadku, nie ponosi odpowiedzialności za straty pośrednie oraz utracone korzyści, w szczególności utratę przychodów, zysków, spodziewanych oszczędności lub utratę klientów przez Abonenta lub brak możliwości działania przez Abonenta w związku z przerwą w świadczeniu Usług lub ograniczeniem świadczenia Usług.
- 5.5. Usługi telekomunikacyjne realizowane także z udziałem służb i urzędzeń innego operatora, są wykonywane zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług tego operatora w zakresie, w jakim Abonent korzysta z Usług realizowanych z udziałem służb lub Usług innego operatora.
- 5.6. Za szkody poniesione przez Abonenta w wyniku przerwy lub ograniczenia Usługi, zawinionej zgodnie z ust. 5.1.2, trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy lub ograniczenia Usługi.
- 5.7. Z tytułu niedotrzymania z winy ZPKiN określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, za każdy dzień przekroczenia tych terminów Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
- 5.8. Koszty uszkodzenia lub utraty Urządzenia obciążają Abonenta jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo nieuprawnionego działania Abonenta, w szczególności poprzez niewłaściwe korzystanie lub inne przyczynienie się do uszkodzenia, lub utraty oraz niezabezpieczenie urządzeń przed uszkodzeniem, kradzieżą lub dostępem osób nieuprawnionych.

## 6. Obowiązki Abonenta

- 6.1. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług świadczonych przez ZPKiN w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu Sieci ZPKiN. W przeciwnym wypadku ZPKiN zastrzega sobie prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- 6.2. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, a w szczególności zobowiązany jest do:
  - 6.2.1.terminowego i w pełnej wysokości uiszczania opłat za świadczone przez ZPKiN Usługi,
  - 6.2.2.nieudostępniania Usług osobom trzecim oraz niewykorzystywania Usług w celu świadczenia Usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, chyba że ZPKiN wyrazi na piśmie zgodę na udostępnianie Usług osobom trzecim lub wykorzystywania Usług w celu świadczenia Usług telekomunikacyjnych osobom trzecim. Zapis ten nie dotyczy usług dzierżawy łączy miedzianych lub światłowodowych, dzierżawy miejsca w szachtach kablowych oraz usługi Kolokacji Specjalnej,
  - 6.2.3.niedokonywania zmian w infrastrukturze i Sieci ZPKiN oraz niepodłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z infrastrukturą i Siecią ZPKiN, lub urządzeń nieposiadających świadectwa homologacji, certyfikatu zgodności, deklaracji zgodności lub znaku zgodności,
  - 6.2.4.umożliwienia upoważnionym przedstawicielom ZPKiN kontroli instalacji i urządzeń będących podłączonymi do Sieci ZPKiN, w tym także Urządzeń będących własnością ZPKiN oraz kontroli działania Sieci ZPKiN,
  - 6.2.5.natychmiastowego zwrotu i umożliwienia demontażu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością ZPKiN w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji, chyba że pogorszenie stanu urządzeń wynika z czynników o charakterze siły wyższej,
  - 6.2.6.zabezpieczenia użyczonych Abonentowi urządzeń ZPKiN przed uszkodzeniem, kradzieżą lub dostępem osób nieuprawnionych,
  - 6.2.7.uzyskania zgody ZPKiN na montaż urządzeń Abonenta podłączonych do infrastruktury lub Sieci ZPKiN,
  - 6.2.8.niedokonywania samodzielnych napraw lub modernizacji Urządzeń ZPKiN.

## 7. Obowiązki ZPKiN

- 7.1. ZPKiN zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
  - 7.1.1.zapewnienia świadczenia Usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku,
  - 7.1.2.udostępnienia na żądanie Abonenta informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonych Usług lub innych informacji dotyczących Usług świadczonych na rzecz Abonenta,
  - 7.1.3.obsługi serwisowej tj. przyjmowania zgłoszeń awarii i usterek, usuwania awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia Usług z winy ZPKiN, po otrzymaniu zawiadomienia od Abonenta,
  - 7.1.4.informowania Abonenta o możliwościach modernizacji lub zwiększenia efektywności Usługi wynikającej z postępu technicznego lub o dalszym rozszerzaniu oferty Usług,
  - 7.1.5.wykonywania wszelkich czynności dotyczących Usługi mając na względzie przede wszystkim zachowanie ciągłości świadczenia Usługi,
  - 7.1.6.zachowania Tajemnicy Telekomunikacyjnej.

## 8. Urządzenia

- 8.1. W celu wykonania postanowień Umowy, ZPKiN umożliwi korzystanie Abonentowi z urządzeń będących własnością ZPKiN.
- 8.2. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia służbom technicznym ZPKiN miejsca instalacji Urządzeń ZPKiN w celu ich demontażu.

## 9. Opłaty za Usługi

- 9.1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa aktualny Cennik oraz Umowa. W przypadku rozbieżności pomiędzy Cennikiem a Umową rozstrzygające znaczenie mają zapisy Umowy.
- 9.2. Cennik w postaci elektronicznej jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde żądanie Abonenta.
- 9.3. Opłaty za Usługi płatne są na podstawie wystawionej przez ZPKiN faktury. Faktura określa wysokość opłat za Usługi w okresie rozliczeniowym.
- 9.4. Faktury przesyłane są do Abonenta w sposób wskazany w Umowie.
- 9.5. Za opóźnienie w uiszczeniu zapłaty mogą zostać naliczone odsetki ustawowe za opóźnienie. Odsetki należą się za czas opóźnienia, licząc od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty należności określony w fakturze.
- 9.6. ZPKiN może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za Usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
- 9.7. ZPKiN zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika w każdym czasie, co nie stanowi zmiany Umowy. O każdej zmianie wysokości opłat polegającej na zmianie ich wysokości i terminie wprowadzenia takiej zmiany w życie, ZPKiN jest zobowiązane powiadomić indywidualnie każdego Abonenta z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.
- 9.8. W przypadku podwyższenia opłaty Abonent jest uprawniony w terminie 14 dni przed końcem okresu rozliczeniowego, do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na koniec tego okresu rozliczeniowego pod warunkiem, że zmiany w Cenniku dotyczą Usług posiadanych przez Abonenta.
- 9.9. Wprowadzenie nowych pozycji do Cennika w związku ze zmianami parametrów Usługi lub rozszerzeniem Cennika o nowe Usługi nie stanowi zmiany Umowy lub Cennika i nie stanowi podstawy do wypowiedzenia Umowy przez Abonenta.

## 10. Zmiany lokalizacji

Zmiana lokalizacji świadczenia Usługi wymaga zgody ZPKiN oraz podlega odrębnej opłacie, zgodnie z Cennikiem.

## 11. Postępowanie reklamacyjne

- 11.1. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta pisemnie, ustnie do protokołu, e-mailem, w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową poleconą w rozumieniu art. 3 pkt 22 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 366, 820).
- 11.2. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
  - 11.2.1. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - 11.2.2. wadliwego rozliczenia opłat za Usługi.
- 11.3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od:
  - 11.3.1. ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się reklamowana przerwa w świadczeniu Usługi telekomunikacyjnej,
  - 11.3.2. od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
  - 11.3.3. od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 11.4. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt 11.3 pozostawia się bez rozpoznania.
- 11.5. Reklamacja powinna zawierać dane Abonenta, numer Umowy, opis przedmiotu reklamacji oraz okoliczności ją uzasadniające (wysokość kwestionowanej opłaty, określenie niewykonanej lub nienależycie wykonanej Usługi wraz z podaniem okresu, w którym uchybienie miało miejsce), numer faktury, datę sporządzenia, sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, podpisy osób uprawnionych do reprezentowania Abonenta ( w przypadku złożenia w formie pisemnej), inne posiadane dokumenty i informacje uzasadniające reklamację.
- 11.6. Niezależnie od złożenia reklamacji kwota objęta reklamacją jest wymagalna i płatna w terminie określonym w fakturze. W przypadku uwzględnienia reklamacji kwestionowana kwota zaliczana jest w

poczet przyszłych należności, chyba że Abonent zażąda w złożonej reklamacji zwrotu na wskazany rachunek bankowy Abonenta.

- 11.7. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta elektronicznie, ustnie albo w formie pisemnej lub osobiście podczas wizyty Abonenta w ZPKiN nie spełnia warunków określonych powyżej, pracownik ZPKiN, przyjmując reklamację jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- 11.8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany powyżej nie spełnia warunków określonych w pkt. 11.5, pracownik ZPKiN rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i nie dłuższy niż 30 dni, zakres wymaganego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 11.9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania, lub zwrotu nie budzi wątpliwości, ZPKiN rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak jakby kwota ta była określona zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- 11.10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, ZPKiN w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie lub wzywa do uzupełnienia niezbędnego dla rzetelnego i wnikliwego rozpatrzenia złożonej reklamacji.
- 11.11. ZPKiN w ciągu 14 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia rozpatrzy reklamację lub powiadomi Abonenta o dacie jej rozpatrzenia w przypadku konieczności podjęcia dodatkowych czynności.
- 11.12. W szczególnych przypadkach reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia.
- 11.13. Na złożoną reklamację ZPKiN udziela odpowiedzi w formie pisemnej, która winna zawierać treść rozstrzygnięcia, uzasadnienie faktyczne i prawne, datę i podpis uprawnionego pracownika. Posłużenie się środkiem komunikacji elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa powyżej, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

## **12. Zawieszenie świadczenia Usługi**

12.1 ZPKiN może zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:

- 12.1.1 Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonanie Usług przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy, aż do dnia uiszczenia na rzecz ZPKiN wszystkich zaległych opłat,
- 12.1.2 Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług lub działania ZPKiN o charakterze serwisowym niezbędne dla utrzymania ciągłości Usług,
- 12.1.3 jeżeli urządzenia Abonenta umożliwiające mu korzystanie z Usług zagrażają sieci lub urządzeniom ZPKiN,
- 12.1.4 ZPKiN utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług,
- 12.1.5 ZPKiN ze względów technicznych utraci możliwość świadczenia Usług,
- 12.1.6 żądanie takie zgłoszą upoważnione przez prawo właściwe organy.

12.2. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy.

12.3 Wniosek, o którym mowa w pkt 12.2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego.

12.4 W okresie zawieszenia świadczenia Usługi ZPKiN nie pobiera opłaty abonamentowej.

12.5 Ponowna aktywacja Usług następuje na wniosek Abonenta. Jeżeli zawieszenie świadczenia Usług nastąpiło na podstawie pkt 12. 1 ponowna aktywacja następuje nie wcześniej, niż po ustaniu przesłanek zawieszenia oraz uiszczeniu wszystkich wymagalnych należności wobec ZPKiN. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi ZPKiN może zażądać odrębnej opłaty określonej w Umowie lub Cenniku.

### **13. Rozwiązanie umowy**

13.1 Umowa może zostać rozwiązana w każdym czasie na mocy porozumienia Stron, dokonanego w formie pisemnej.

13.2 W przypadku, gdy Umowa zawarta jest na czas nieokreślony, Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron w całości lub w zakresie poszczególnych Usług, z zachowaniem 30 - dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało doręczone drugiej stronie, chyba, że Strony postanowią inaczej.

13.3 Umowa w całości lub w części poszczególnych Usług rozwiązuje się z upływem okresu wypowiedzenia lub z upływem okresu, na jaki została zawarta.

### **14. Zmiana Regulaminu**

14.1 O każdej zmianie Regulaminu ZPKiN zawiadomi Abonentów na piśmie przynajmniej na 30 dni przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu.

14.2 W przypadku braku akceptacji przez Abonenta zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo w terminie 14 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu do rozwiązania Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia. W przypadku umów zawartych na czas określony, w przypadku braku akceptacji przez Abonenta zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo w terminie 14 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu do rozwiązania Umowy z zachowaniem 30 - dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

14.3 W przypadku, gdy Abonent nie wypowie Umowy w terminie wskazanym w pkt 14.2, uznaje się, że Abonent wyraził zgodę na nowe warunki Regulaminu.

### **15. Postanowienia końcowe**

15.1 W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Ustawy oraz kodeksu cywilnego.

15.2 Ewentualne spory między ZPKiN a Abonentem, w pierwszej kolejności będą rozwiązywane polubownie.

15.3 W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu właściwym dla jego rozstrzygnięcia będzie sąd właściwy dla siedziby ZPKiN.

## Załącznik 1 – Zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych (PSTN, VoIP, Internet, Video) przez ZPKiN

### 1. Postanowienia ogólne:

- 1.1. Niniejszy dokument określa szczegółowe zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez ZPKiN w zakresie:
  - 1.1.1. Usług telefonii stacjonarnej PSTN Public Switched Telephone Network),
  - 1.1.2. Usług głosowych realizowanych w technologii VoIP (Voice over IP),
  - 1.1.3. Usług transmisji obrazu i dźwięku w formie wideokonferencji i obsługi wydarzeń specjalnych,
  - 1.1.4. Usług dostępu do sieci Internet.
- 1.2. Zasady te stanowią integralną część Regulaminu i mają zastosowanie do wszystkich Abonentów korzystających z w/w Usług.
- 1.3. Usługi świadczone są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a także zgodnie z polityką jakości i bezpieczeństwa przyjętą przez ZPKiN.

### 2. Usługi PSTN

- 2.1. Usługi PSTN świadczone są w oparciu o własną centralę PABX, zlokalizowaną w siedzibie ZPKiN. Centrala zapewnia:
  - 2.1.1. realizację połączeń lokalnych, międzymiastowych, międzynarodowych oraz do operatorów sieci mobilnych,
  - 2.1.2. obsługę numerów wewnętrznych oraz zewnętrznych,
  - 2.1.3. możliwość integracji z usługami dodatkowymi (przekierowania, poczta głosowa, kolejkowanie etc.).
- 2.2. Warunki świadczenia:
  - 2.2.1. Abonent uzyskuje dostęp do Usług PSTN poprzez przyłącze kablowe,
  - 2.2.2. jakość połączeń gwarantowana jest przez zastosowanie infrastruktury własnej ZPKiN,
  - 2.2.3. Usługa świadczona jest w trybie całodobowym, z wyłączeniem przerw konserwacyjnych.
- 2.3. Ograniczenia:
  - 2.3.1. Usługi PSTN nie są dostępne w trybie mobilnym,
  - 2.3.2. Zakazane jest wykorzystywanie Usługi do celów niezgodnych z prawem, w szczególności do generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego.

### 3. Usługi VoIP

- 3.1. Usługi VoIP świadczone są przez ZPKiN w dwóch wariantach:
  - 3.1.1. w oparciu o sieć LAN Abonenta, z dostępem do publicznej sieci IP,
  - 3.1.2. w oparciu o tę samą centralę PABX, która obsługuje Usługi PSTN, z możliwością łączenia ruchu głosowego pomiędzy PSTN i VoIP.
- 3.2. Warunki świadczenia:
  - 3.2.1. Abonent zobowiązany jest zapewnić minimalne parametry jakościowe łącza LAN (przepustowość, opóźnienia, jitter, strata pakietów) umożliwiające prawidłowe prowadzenie rozmów głosowych,
  - 3.2.2. ZPKiN udostępnia protokoły SIP/H.323 oraz kodeki głosowe zgodne z obowiązującymi standardami,
  - 3.2.3. W przypadku integracji VoIP z centralą PABX, ZPKiN odpowiada za konfigurację i utrzymanie połączenia.
- 3.3. Bezpieczeństwo:
  - 3.3.1. Połączenia VoIP są szyfrowane przy użyciu standardowych protokołów (TLS, SRTP), o ile nie uzgodniono inaczej z Abonentem,
  - 3.3.2. Abonent zobowiązany jest do stosowania urządzeń końcowych kompatybilnych z systemem ZPKiN.
- 3.4. Ograniczenia:
  - 3.4.1. Jakość Usług VoIP może zależeć od infrastruktury sieciowej pozostającej poza kontrolą ZPKiN,

- 3.4.2. W przypadku zakłóceń spowodowanych przeciążeniem sieci LAN, ZPKiN nie ponosi odpowiedzialności za obniżenie jakości połączeń.

#### **4. Usługi dostępu do Internetu**

##### 4.1. Charakterystyka:

- 4.1.1. ZPKiN świadczy Usługi dostępu do sieci Internet w technologii przewodowej (światłowodowej lub miedzianej) oraz bezprzewodowej (Wi-Fi) w zależności od dostępności infrastruktury w danej lokalizacji,
- 4.1.2. Usługa może być realizowana w modelu symetrycznym (dedykowane łącze o gwarantowanej przepustowości) lub asymetrycznym (łącze współdzielone).

##### 4.2. Warunki świadczenia:

- 4.2.1. Abonent uzyskuje dostęp do Internetu poprzez punkt przyłączeniowy (gniazdo, router, modem) zainstalowany przez ZPKiN lub zaakceptowany przez ZPKiN sprzęt własny Abonenta,
- 4.2.2. ZPKiN zapewnia przepustowość łącza zgodnie z Umową, z uwzględnieniem dopuszczalnych odchyłeń wynikających z parametrów technicznych sieci,
- 4.2.3. W przypadku łączy dedykowanych ZPKiN gwarantuje parametry jakościowe (SLA), takie jak minimalna przepustowość, czas reakcji na awarię, dostępność Usługi w skali miesiąca,
- 4.2.4. Abonent zobowiązuje się do nieprzekraczania limitów przepustowości, jeśli zostały określone w Umowie.

##### 4.3. Bezpieczeństwo:

- 4.3.1. Abonent ponosi odpowiedzialność za zabezpieczenie swojego sprzętu końcowego (komputerów, routerów, serwerów) oraz za działania osób korzystających z przyłącza,
- 4.3.2. ZPKiN zastrzega sobie prawo do czasowego blokowania dostępu do Internetu w przypadku wykrycia działań zagrażających bezpieczeństwu sieci (np. rozsyłania wirusów, ataków DDoS, spamu etc.).

##### 4.4. Ograniczenia:

- 4.4.1. Abonent zobowiązuje się do nieużywania usługi w sposób sprzeczny z prawem, w tym do: rozpowszechniania treści nielegalnych, podejmowania prób nieuprawnionego dostępu do systemów informatycznych, generowania sztucznego ruchu w sieci etc,
- 4.4.2. ZPKiN nie ponosi odpowiedzialności za treści przesyłane i pobierane przez Abonenta w sieci Internet,
- 4.4.3. Jakość usług Internetowych może być uzależniona od infrastruktury telekomunikacyjnej i energetycznej poza kontrolą ZPKiN.

#### **5. Usługi Video**

##### 5.1. Usługi Video świadczone są przez ZPKiN w formie:

- 5.1.1. wideokonferencji w dedykowanych salach konferencyjnych, wyposażonych w specjalistyczny sprzęt audiowizualny,
- 5.1.2. wideokonferencji mobilnych lub okazjonalnych, zestawianych na życzenie Abonenta w lokalizacjach zewnętrznych (np. na potrzeby wydarzeń masowych, konferencji, kongresów, koncertów).

##### 5.2. Warunki świadczenia:

- 5.2.1. ZPKiN zapewnia sprzęt (kamery, systemy nagłośnienia, kodeki video, ekrany, projektory) oraz obsługę techniczną w trakcie wydarzenia,
- 5.2.2. Abonent zobowiązany jest do uzgodnienia wymagań technicznych z odpowiednim wyprzedzeniem (co najmniej 14 dni przed planowanym wydarzeniem),
- 5.2.3. Transmisja sygnału może odbywać się w sieci zamkniętej (intranet), w publicznej sieci IP lub poprzez dedykowane łącza operatorskie.

##### 5.3. Bezpieczeństwo i jakość:

- 5.3.1. W przypadku transmisji online ZPKiN stosuje szyfrowanie strumieni video zgodnie ze standardami (AES, TLS),
- 5.3.2. Parametry jakości (rozdzielczość, FPS, opóźnienia) uzgadniane są indywidualnie z Abonentem,

5.3.3. ZPKiN zapewnia wsparcie techniczne w trakcie wydarzenia, obejmujące konfigurację, monitoring i reagowanie na awarie.

5.4. Ograniczenia:

5.4.1. Realizacja usług Video w lokalizacjach zewnętrznych uzależniona jest od możliwości technicznych miejsca wydarzenia (dostępność zasilania, łączności, infrastruktury montażowej,

5.4.2. ZPKiN nie odpowiada za zakłócenia powstałe w wyniku działania czynników zewnętrznych, takich jak awarie zasilania, zakłócenia radiowe, problemy w sieciach należących do innych operatorów.

**6. Postanowienia końcowe**

6.1. ZPKiN dokłada należytej staranności, aby świadczone Usługi PSTN, VoIP, Video oraz dostęp do sieci Internet charakteryzowały się wysoką jakością, ciągłością i bezpieczeństwem.

6.2. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług zgodnie z przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami określonymi w niniejszym Załączniku.

## Załącznik 2 – Zasady świadczenia Usług dzierżawy kabli i szachtów przez ZPKiN

### 1. Postanowienia ogólne:

- 1.1. Niniejszy dokument określa szczegółowe warunki i zasady dzierżawy infrastruktury kablowej należącej do ZPKiN, w tym kabli światłowodowych oraz kabli miedzianych zlokalizowanych w:
  - 1.1.1. Budynku,
  - 1.1.2. bezpośrednim otoczeniu Budynku (teren przyległy, infrastruktura kanalizacji teletechnicznej, studnie kablowe, przyłącza etc.).
- 1.2. Dokument obowiązuje wszystkich Abonentów infrastruktury kablowej.
- 1.3. Celem regulacji jest zapewnienie:
  - 1.3.1. przejrzystych zasad korzystania z kabli należących do ZPKiN,
  - 1.3.2. bezpieczeństwa eksploatacji infrastruktury,
  - 1.3.3. ochrony obiektu zabytkowego (Budynku), w którym infrastruktura się znajduje,
  - 1.3.4. ciągłości świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez ZPKiN oraz podmioty korzystające z dzierżawy.

### 2. Zakres dzierżawy

- 2.1. Dzierżawa obejmuje:
  - 2.1.1. włókna światłowodowe w ramach istniejących kabli wielowłóknowych,
  - 2.1.2. pary kabli miedzianych w ramach wiązek kablowych,
  - 2.1.3. dostęp do infrastruktury towarzyszącej (przełącznice, mufy, gniazda, krosy) w zakresie niezbędnym do korzystania z dzierżawionych zasobów.
- 2.2. Dzierżawa nie obejmuje:
  - 2.2.1. prawa do samodzielnej ingerencji w strukturę kabli,
  - 2.2.2. prawa do modyfikacji tras kablowych,
  - 2.2.3. prawa do korzystania z infrastruktury budynkowej lub energetycznej bez osobnych uzgodnień.

### 3. Warunki techniczne

- 3.1. Kable światłowodowe:
  - 3.1.1. ZPKiN udostępnia włókna w standardzie jednomodowym (OS2) lub wielomodowym (OM3/OM4), w zależności od dostępności,
  - 3.1.2. Parametry techniczne (tłumienność, spawy, rezerwy kablowe) są określane w protokole zdawczo-odbiorczym,
  - 3.1.3. Abonent zobowiązany jest do stosowania urządzeń końcowych zgodnych ze standardami ITU-T i IEEE.
- 3.2. Kable miedziane:
  - 3.2.1. ZPKiN udostępnia pary miedziane w standardzie UTP/STP kategorii 5e lub wyższej, a w starszej infrastrukturze – pary kabli telefonicznych,
  - 3.2.2. Parametry transmisyjne (rezystancja, tłumienność, NEXT) są określone w protokole zdawczo-odbiorczym,
  - 3.2.3. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zgodności urządzeń z obowiązującymi normami ETSI.
- 3.3. Infrastruktura towarzysząca:
  - 3.3.1. Wszelkie prace krosowe w przełącznicach wykonywane są wyłącznie przez uprawniony personel ZPKiN,
  - 3.3.2. Abonent nie ma prawa samodzielnej ingerencji w mufy, szafy dystrybucyjne ani kanały kablowe.

### 4. Warunki eksploatacyjne

- 4.1. Eksploatacja i utrzymanie
  - 4.1.1. Odpowiedzialność za utrzymanie kabli spoczywa na ZPKiN,
  - 4.1.2. Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia wynikłe z niewłaściwego użytkowania urządzeń podłączonych do dzierżawionej infrastruktury,

- 4.1.3. W przypadku awarii ZPKiN zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych w trybie uzgodnionym w umowie SLA.
- 4.2. Dostęp do infrastruktury
  - 4.2.1. Abonent nie uzyskuje fizycznego dostępu do tras kablowych ani pomieszczeń technicznych, chyba że przewiduje to Umowa i odbywa się to pod nadzorem ZPKiN,
  - 4.2.2. Wszelkie prace wymagające dostępu do kabli muszą być wcześniej zgłoszone i uzgodnione.
- 5. Dzierżawa szachtów kablowych wewnątrz Budynku**
  - 5.1. Przedmiot dzierżawy:
    - 5.1.1. ZPKiN udostępnia Abonentom przestrzeń w istniejących szachtach kablowych zlokalizowanych wewnątrz Budynku, przeznaczonych do prowadzenia instalacji teletechnicznych,
    - 5.1.2. Przedmiot dzierżawy obejmuje wyłącznie przestrzeń w pionowych i poziomych kanałach instalacyjnych, bez prawa ingerencji w konstrukcję Budynku.
  - 5.2. Warunki korzystania
    - 5.2.1. Abonent może umieszczać w szachcie wyłącznie kable telekomunikacyjne i światłowodowe zgodne z obowiązującymi normami bezpieczeństwa przeciwpożarowego (LSZH, CPR klasa minimum Dca-s2,d2,a1),
    - 5.2.2. Instalacje muszą być prowadzone w sposób uporządkowany, oznakowane zgodnie z zasadami ZPKiN oraz nie mogą kolidować z istniejącą infrastrukturą,
    - 5.2.3. Wszelkie prace instalacyjne w szachtach mogą być wykonywane wyłącznie przez personel ZPKiN lub przez wykonawców działających pod jego nadzorem.
  - 5.3. Bezpieczeństwo i ochrona zabytku
    - 5.3.1. Szachty kablowe stanowią element infrastruktury Budynku i mogą mieć charakter zabytkowy, dlatego wszelkie prace muszą być prowadzone w sposób minimalizujący ingerencję w strukturę Budynku,
    - 5.3.2. Zabrania się wykonywania przewiertów, kucia lub innych prac budowlanych bez pisemnej zgody ZPKiN oraz – w razie potrzeby – konserwatora zabytków,
    - 5.3.3. Abonent odpowiada za ewentualne uszkodzenia spowodowane przez swoje instalacje lub nieprawidłowy montaż.
  - 5.4. Rozliczenia i dostęp
    - 5.4.1. Opłata za dzierżawę szachtów jest naliczana w oparciu o zajętą przestrzeń (metry bieżące pionu/horyzontu) lub ryczałtowo, zgodnie z Umową,
    - 5.4.2. Abonent nie uzyskuje samodzielnego dostępu do szachtów – dostęp możliwy jest wyłącznie w obecności przedstawiciela ZPKiN,
    - 5.4.3. ZPKiN prowadzi ewidencję zajętości szachtów i ma prawo odmówić dzierżawy w przypadku braku wolnej przestrzeni lub ryzyka przeciążenia instalacyjnego.
  - 5.5. Ograniczenia
    - 5.5.1. Zakazane jest prowadzenie w szachtach instalacji innych niż telekomunikacyjne (np. elektrycznych, wodno-kanalizacyjnych, HVAC),
    - 5.5.2. Zakazane jest prowadzenie kabli nieopisanych, niezabezpieczonych lub pozostawionych bez podłączenia (tzw. dark cabling) bez zgody ZPKiN.
- 6. Ochrona Budynku i otoczenia**
  - 6.1. Infrastruktura kablowa zlokalizowana jest w Budynku o charakterze zabytkowym, dlatego wszelkie działania muszą być zgodne z:
    - 6.1.1. przepisami prawa budowlanego,
    - 6.1.2. wytycznymi konserwatorskimi,
    - 6.1.3. regulaminami bezpieczeństwa obowiązującymi w Budynku.
  - 6.2. Abonent zobowiązuje się do:
    - 6.2.1. niepodejmowania działań mogących uszkodzić konstrukcję Budynku lub instalacje towarzyszące,

- 6.2.2. nieinstalowania własnych kabli bez zgody ZPKiN,
- 6.2.3. niepodejmowania działań mogących zakłócać pracę systemów przeciwpożarowych i bezpieczeństwa.
- 6.3. Postanowienia niniejszego Załącznika stosuje się również do szachtów kablowych jako części infrastruktury budynkowej.

## **7. Opłaty i rozliczenia**

- 7.1. Opłaty za dzierżawę kabli ustalane są w Umowie na podstawie:
  - 7.1.1. liczby włókien światłowodowych lub par miedzianych,
  - 7.1.2. długości trasy kablowej,
  - 7.1.3. dodatkowych usług (np. krosowanie, SLA, monitoring).
- 7.2. Opłaty są rozliczane w okresach miesięcznych lub rocznych, zgodnie z ustaleniami stron.

## **8. Odpowiedzialność i ograniczenia**

- 8.1. ZPKiN nie ponosi odpowiedzialności za jakość Usług telekomunikacyjnych odbieranych lub nadawanych przez Abonenta przy wykorzystaniu dzierżawionej infrastruktury.
- 8.2. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zgodności z przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi:
  - 8.2.1. ochrony danych osobowych,
  - 8.2.2. bezpieczeństwa teleinformatycznego,
  - 8.2.3. wykorzystania częstotliwości i urządzeń telekomunikacyjnych.
- 8.3. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie infrastruktury w sposób sprzeczny z prawem, w szczególności do działań mogących zagrażać bezpieczeństwu publicznemu.

## Załącznik 3 – Zasady świadczenia Usług kolokacji w serwerowni ZPKiN

### 1. Postanowienia ogólne:

- 1.1. Niniejszy Załącznik określa zasady korzystania z serwerowni z funkcją kolokacji, zwanej dalej „Serwerownią”, przez klientów zewnętrznych oraz osoby trzecie.
- 1.2. Pomieszczenie Serwerowni jest własnością m. st. Warszawy i znajduje się pod zarządem ZPKiN.
- 1.3. Klienci korzystający z usług kolokacji są zobowiązani do przestrzegania Regulaminu oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

### 2. Dostęp do serwerowni

- 2.1. Dostęp do Serwerowni mają wyłącznie osoby upoważnione i zgłoszone uprzednio do działu ochrony.
- 2.2. Klienci zewnętrzni mają dostęp wyłącznie do wynajmowanych przez siebie szaf serwerowych.
- 2.3. Wejście do Serwerowni odbywa się pod nadzorem działu ochrony i jest rejestrowane w systemie kontroli dostępu.
- 2.4. Osoby trzecie (np. firmy serwisowe, technicy) mogą uzyskać dostęp wyłącznie na podstawie:
  - a. wcześniejszego zgłoszenia przez klienta,
  - b. pisemnego upoważnienia lub zgody wydanej przez ZPKiN,
  - c. okazania dokumentu tożsamości.

### 3. Zasady korzystania z przestrzeni kolokacyjnej

- 3.1. Klienci mają prawo korzystać wyłącznie z przestrzeni przypisanej do ich szaf serwerowych.
- 3.2. Zabrania się ingerowania w urządzenia, okablowanie i infrastrukturę należącą do innych klientów oraz infrastruktury ogólnej Serwerowni.
- 3.3. Wszelkie prace w szafach muszą być wykonywane zgodnie z przepisami BHP oraz zasadami bezpieczeństwa obowiązującymi na terenie Budynku.
- 3.4. Klient jest zobowiązany do informowania ZPKiN o planowanych pracach serwisowych, które mogą wpływać na działanie systemów zasilania, chłodzenia lub bezpieczeństwa.

### 4. Bezpieczeństwo

- 4.1. Serwerownia jest wyposażona w system gaszenia gazem, aktywowany automatycznie w przypadku wykrycia pożaru.
- 4.2. Zabronione jest:
  - a. wnoszenie materiałów łatwopalnych, napojów, jedzenia oraz przedmiotów mogących uszkodzić infrastrukturę IT,
  - b. wyłączenie lub manipulowanie czujnikami bezpieczeństwa, klimatyzacji, zasilania lub systemami gaszenia,
  - c. palenie tytoniu i używanie otwartego ognia.
- 4.3. Klienci zobowiązani są do przestrzegania ewakuacyjnych procedur bezpieczeństwa oraz stosowania się do zaleceń służb ochrony.

### 5. Obowiązki klienta

- 5.1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za osoby przez siebie zgłoszone i przebywające w Serwerowni.
- 5.2. Klient zobowiązany jest do zabezpieczenia dostępu do swoich urządzeń (zamknięcie szaf, stosowanie zabezpieczeń logicznych).
- 5.3. W przypadku stwierdzenia awarii, zagrożenia lub nieprawidłowości – klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić dział techniczny lub ochronę.

### 6. Odpowiedzialność i sankcje

- 6.1. ZPKiN nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego użytkowania sprzętu przez klienta lub osoby trzecie działające na jego zlecenie, jak również za działania lub zaniechania klienta lub osób działających na jego zlecenie w Serwerowni.
- 6.2. Naruszenie regulaminu może skutkować:
  - a. natychmiastowym odebraniem prawa dostępu do Serwerowni,
  - b. obciążeniem klienta kosztami napraw lub usunięcia skutków nieprawidłowego działania,
  - c. rozwiązaniem Umowy o kolokację.

## **Załącznik 4 – Zasady świadczenia Usług kolokacji na terenie Budynku poza Serwerownią ZPKiN (kolokacja specjalna)**

### **1. Postanowienia ogólne:**

- 1.1. Niniejszy załącznik określa warunki dzierżawy powierzchni należących do ZPKiN, przeznaczonych pod instalację urządzeń telekomunikacyjnych podmiotów zewnętrznych, w tym w szczególności operatorów telekomunikacyjnych.
- 1.2. Zasady te mają zastosowanie do:
  - 1.2.1. powierzchni na wieży Budynku,
  - 1.2.2. powierzchni dachowych i elewacyjnych,
  - 1.2.3. wydzielonych pomieszczeń technicznych w Budynku, niezbędnych do instalacji i obsługi urządzeń,
  - 1.2.4. infrastruktury towarzyszącej (przepusty, szachty, zasilanie, klimatyzacja).

### **2. Przedmiot dzierżawy**

- 2.1. Przedmiotem dzierżawy mogą być:
  - 2.1.1. powierzchnie pod instalację anten nadawczych i odbiorczych,
  - 2.1.2. powierzchnie pod instalację urządzeń aktywnych i pasywnych (szafy, serwery, radiolinie, zasilacze),
  - 2.1.3. powierzchnie pod prowadzenie kabli i innych elementów niezbędnych do funkcjonowania instalacji.
- 2.2. Zakres dzierżawy oraz dokładna lokalizacja udostępnianych powierzchni określone są każdorazowo w Umowie zawartej pomiędzy ZPKiN a Abonentem.
- 2.3. Powierzchnia udostępniana Abonentowi nie może być wykorzystywana w sposób sprzeczny z przeznaczeniem ani bezpośrednio udostępniana osobom trzecim.

### **3. Warunki techniczne**

- 3.1. Instalacja urządzeń telekomunikacyjnych może być realizowana wyłącznie po:
  - 3.1.1. przedstawieniu przez Abonenta projektu technicznego i jego zatwierdzeniu przez ZPKiN,
  - 3.1.2. uzyskaniu wymaganych zgód administracyjnych (np. pozwolenia konserwatorskiego, budowlanego),
  - 3.1.3. podpisaniu protokołu przekazania powierzchni.
- 3.2. Abonent zobowiązuje się do stosowania urządzeń spełniających normy bezpieczeństwa, kompatybilności elektromagnetycznej (EMC) i efektywności energetycznej, zgodnie z prawem krajowym i unijnym.
- 3.3. Instalacje antenowe muszą być wykonane w sposób nienaruszający konstrukcji Budynku oraz nie pogarszający walorów architektonicznych obiektu zabytkowego.
- 3.4. Instalacje wewnętrzne muszą być prowadzone w istniejących szachtach, kanałach kablowych lub w innych trasach zaakceptowanych przez ZPKiN.

### **4. Warunki eksploatacji**

- 4.1. Abonent odpowiada za prawidłową eksploatację urządzeń oraz ich zgodność z obowiązującymi przepisami, w tym przepisami dotyczącymi ochrony środowiska i dopuszczalnych poziomów emisji pola elektromagnetycznego.
- 4.2. Abonent zobowiązuje się do:
  - 4.2.1. utrzymania urządzeń w należytym stanie technicznym,
  - 4.2.2. prowadzenia prac konserwacyjnych w uzgodnieniu z ZPKiN,
  - 4.2.3. natychmiastowego usunięcia awarii lub zagrożeń związanych z jego instalacją,
  - 4.2.4. niezwłocznego poinformowania ZPKiN o każdej nieprawidłowości mogącej mieć wpływ na bezpieczeństwo Budynku lub innych użytkowników.
- 4.3. Wszelkie prace instalacyjne i serwisowe wymagają wcześniejszego zgłoszenia i odbywają się pod nadzorem upoważnionego przedstawiciela ZPKiN.
- 4.4. Abonent nie ma prawa do samodzielnego dokonywania zmian w infrastrukturze Budynku (przewiert, montaż konstrukcji wsporczych, zmiany tras kablowych) bez zgody ZPKiN.

## **5. Bezpieczeństwo i ochrona Budynku**

- 5.1. Budynek jest obiektem o szczególnym znaczeniu historycznym, wpisanym do rejestru zabytków, dlatego wszelkie prace muszą być prowadzone z zachowaniem rygorystycznych wymogów konserwatorskich.
- 5.2. Zabrania się instalacji urządzeń mogących:
  - 5.2.1. stanowić zagrożenie pożarowe lub konstrukcyjne,
  - 5.2.2. negatywnie wpływać na estetykę obiektu,
  - 5.2.3. powodować zakłócenia w pracy istniejącej infrastruktury ZPKiN lub innych Abonentów.
- 5.3. Abonent odpowiada za wszelkie szkody powstałe w wyniku prowadzenia prac instalacyjnych lub eksploatacji urządzeń.

## **6. Dostęp do powierzchni**

- 6.1. Dostęp do powierzchni dzierżawionej możliwy jest wyłącznie przez osoby upoważnione i zgłoszone do ZPKiN.
- 6.2. Wejście do pomieszczeń technicznych oraz na wieżę Budynku odbywa się na podstawie wcześniejszego zgłoszenia i pod nadzorem przedstawiciela ZPKiN.
- 6.3. W sytuacjach awaryjnych ZPKiN ma prawo do ograniczenia dostępu lub czasowego wyłączenia instalacji w celu zapewnienia bezpieczeństwa Budynku.

## **7. Opłaty i rozliczenia**

- 7.1. Opłaty za dzierżawę powierzchni ustalane są indywidualnie w Umowie i mogą być naliczane w oparciu o:
  - 7.1.1. zajętą powierzchnię (m<sup>2</sup>),
  - 7.1.2. liczbę i rodzaj urządzeń,
  - 7.1.3. moc przyłączeniową,
  - 7.1.4. dodatkowe usługi (zasilanie awaryjne, klimatyzacja, monitoring, SLA).
- 7.2. Abonent ponosi również koszty dodatkowe związane z:
  - 7.2.1. zużyciem energii elektrycznej,
  - 7.2.2. konserwacją i serwisem infrastruktury wspólnej,
  - 7.2.3. ewentualnymi uzgodnieniami konserwatorskimi i administracyjnymi.

## **8. Odpowiedzialność i ograniczenia**

- 8.1. ZPKiN nie odpowiada za przerwy w działaniu urządzeń Abonenta wynikające z:
  - 8.1.1. awarii spowodowanych przez Abonenta,
  - 8.1.2. działania siły wyższej,
  - 8.1.3. awarii w sieciach innych operatorów.
- 8.2. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez swoje urządzenia osobom trzecim oraz za wszelkie roszczenia wynikające z emisji fal radiowych i innych parametrów technicznych instalacji.
- 8.3. Zabrania się poddzierżawy powierzchni oraz instalacji urządzeń na rzecz innych podmiotów bez zgody ZPKiN.



### Klauzula informacyjna RODO – monitoring wizyjny

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 RODO informujemy, że:

1. **Administratorem danych osobowych** w postaci wizerunku zarejestrowanego przez system monitoringu wizyjnego jest Zarząd Pałacu Kultury i Nauki Sp. z o.o., z siedzibą w pl. Defilad 1, 00-901 Warszawa.
2. **Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych:** Igor Godlewski, [igor.godlewski@pkin.pl](mailto:igor.godlewski@pkin.pl), tel. 532 515 456.
3. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
  - zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia,
  - kontroli dostępu do serwerowni,
  - ochrony infrastruktury IT i danych klientów.
4. Podstawą prawną przetwarzania jest **prawnie uzasadniony interes administratora** (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
5. Dane będą przechowywane przez okres do 30 dni (lub dłużej w przypadku incydentu), a następnie automatycznie nadpisywane.
6. Odbiorcami danych mogą być podmioty świadczące usługi ochrony, serwisowe oraz upoważnione organy.
7. Osobie zarejestrowanej przysługują prawa: dostępu, sprostowania, ograniczenia lub sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz skargi do Prezesa UODO.
8. Dane osobowe w postaci wizerunku, rejestrowane przez system monitoringu, nie są poddawane procesom automatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.
9. Obszar monitorowany jest oznakowany zgodnie z przepisami.



### Procedura awaryjna – Serwerownia z kolokacją

**Cel:** Zapewnienie ciągłości działania, ochrony życia i mienia oraz ograniczenie skutków awarii.

#### A. Zakres awarii:

- Pożar
- Zalanie
- Przerwa w zasilaniu
- Uszkodzenie sprzętu/instalacji
- Włamanie lub nieuprawniony dostęp

#### B. Ogólne zasady:

1. W przypadku zagrożenia życia lub pożaru – **natychmiastowa ewakuacja** i wezwanie służb ratunkowych (112).
2. Użyć przycisku awaryjnego odcięcia zasilania (EPO) tylko w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu.
3. Powiadomić dział ochrony oraz administratora systemów IT.

#### C. Postępowanie krok po kroku:

1. **Pożar:**
  - Ewakuuj się zgodnie z oznaczeniami.
  - System gaszenia gazowego uruchomi się automatycznie – **nie wchodź ponownie** do pomieszczenia!
2. **Zalanie:**
  - Odłącz bezpiecznie zasilanie w miejscu zagrożenia (jeśli to możliwe).
  - Zgłoś incydent do działu technicznego.
3. **Awaria zasilania:**
  - Zasilanie awaryjne (UPS) zapewnia ciągłość.
  - Administrator systemu weryfikuje stabilność – klienci zostaną poinformowani.
4. **Nieuprawniony dostęp:**
  - Niezwłoczne powiadomienie ochrony.
  - Zablokowanie dostępu (karty, kody).
  - Analiza logów dostępu.





### Instrukcja BHP – praca w Serwerowni

**Cel:** Zasady bezpiecznego poruszania się i wykonywania prac w przestrzeni Serwerowni.

#### **A. Przed wejściem:**

1. Wejście tylko za zgodą ochrony i po rejestracji.
2. Należy posiadać dokument tożsamości.
3. Osoby nieuprawnione nie mają prawa przebywać w Serwerowni.

#### **B. Zasady bezpieczeństwa:**

1. Zakaz wnoszenia napojów, jedzenia, ostrych narzędzi i materiałów łatwopalnych.
2. Obowiązuje zakaz dotykania urządzeń i kabli innych klientów.
3. Prace w szafach serwerowych należy wykonywać w sposób niezakłócający pracy innych.
4. Wszystkie prace wymagające użycia narzędzi należy zgłaszać z wyprzedzeniem.
5. W razie zagrożenia należy stosować się do procedury ewakuacyjnej.

#### **C. W razie wypadku:**

1. Powiadomić ochronę i udzielić pomocy poszkodowanemu.
2. Zgłosić wypadek do przełożonego/administradora Serwerowni.
3. Wypadki są dokumentowane zgodnie z przepisami prawa pracy.