

Załącznik nr 2

Ogólne warunki świadczenia usług informatycznych**T-matic Grupa Computer Plus Sp. z o.o.****DZIAŁ SYSTEMÓW ERP**

aktualne na dzień 23 września 2019 r.

/zwane dalej OWU/**§ 1. Zasady ogólne**

1. OWU określa zasady, na jakich usługi w zakresie Umowy o świadczenie usług informatycznych lub Zlecenia będą świadczone Zamawiającemu.

§ 2. Definicje pojęć

1. Celem uzgodnienia pojęć, na potrzeby umów o świadczenie usług informatycznych, ustala się następujące definicje:

Warunki - treść niniejszego dokumentu,**Zamawiający** - klient, na rzecz którego wykonywane są usługi,**Wykonawca** - T-matic Grupa Computer Plus Sp. z o.o.,**Zlecenie** – jednorazowe pisemne zamówienie wykonania usługi przez Wykonawcę, podpisane przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego.**Umowa** – dokument, na podstawie którego Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Zamawiającego.**System Comarch** – oprogramowanie Comarch działające na Sprzęcie serwerowym i komputerowym Zamawiającego.**Modyfikacje** – wszelkie modyfikacje i rozszerzenia Systemu Comarch wykonane przez Wykonawcę, w tym również Wydruki Niestandardowe.**Sprzęt serwerowy** – serwery, na których pracuje System Comarch, w tym serwer główny Systemu Comarch wraz z oprogramowaniem zainstalowanym na serwerach obejmującym:

- system operacyjny MS Windows – aktualnie supportowany (wspierany) przez Microsoft,

- oprogramowanie MS SQL (system zarządzania bazą danych zainstalowany na serwerze),

- oprogramowanie służące do administracji i zarządzania serwerami, systemami operacyjnymi i systemami zarządzania bazą danych MS SQL.

Sprzęt komputerowy – zestaw komputerów i innych urządzeń, na których pracują użytkownicy Systemu Comarch, w tym urządzenia mobilne wraz z oprogramowaniem komputerowym zainstalowanym na stacjach dostępu do Systemu Comarch, obejmujące:

- system operacyjny MS Windows – aktualnie supportowany przez Microsoft,

- oprogramowanie służące do administracji i zarządzania sprzętem komputerowym oraz ich systemami operacyjnymi,

- oprogramowanie komunikacyjne umożliwiające podłączenie stacji dostępowych do serwera bazy danych,

- system komunikacyjny między stanowiskami, obejmujący lokalne elementy sieci komputerowej, łączy i urządzenia rozległej sieci transmisji danych.

Instalacja – całość złożona z wszystkich elementów wchodzących w skład Systemu Comarch, Sprzętu serwerowego, Sprzętu komputerowego i sieciowego Zamawiającego.**Administrator** - przedstawiciel Zamawiającego lub Wykonawcy, który zarządza Instalacją Zamawiającego.**Panel Klienta** - wewnętrzny system zgłoszeń Wykonawcy, do którego dostęp Wykonawca może przekazać Zamawiającemu na celu zgłaszania, precyzowania, monitorowania, akceptowania wykonania usług świadczonych na podstawie Umowy lub Zlecenia,**Siła Wyższa** – obejmuje wszelkie nieprzewidywalne na dzień podpisania wiążącej strony Umowy lub Zlecenia zdarzenia, będące poza kontrolą Stron, które całkowicie lub częściowo uniemożliwiają im wywiązanie się ze swych zobowiązań.**Dokumentacja** – zapis całości ustaleń podjętych przez Strony w trakcie realizacji wiążącej strony Umowy lub Zlecenia. Ustalenia, o których mowa, dotyczą kwestii nieuregulowanych szczegółowo w Umowie lub Zleceniu, w szczególności:

- ustaleń merytorycznych odnoszących się do eksploatacji Systemu Comarch,

- kwestii organizacyjnych, w tym terminów realizacji zadań wykonywanych na podstawie wiążących strony umów,

- szczegółowego podziału zadań w trakcie realizacji Umowy lub Zlecenia,

- Specyfikacje i instrukcje działania Systemu Comarch i Modyfikacji, a także specyfikacje powstające w wyniku analizy nowych potrzeb Zamawiającego,

- protokoły wykonania usług, protokoły odbioru usług,

- zgłoszenia wraz z historią korespondencji zawarta w Panelu Klienta,

Dokumentacja może być także sporządzona w postaci odręcznych, czytelnych notatek.

Specyfikacja – opis działania wybranych funkcjonalności i działania Instalacji wykonana przez Wykonawcę i przekazana Zamawiającemu w związku z usługami wykonywanymi na podstawie Umowy lub Zlecenia.**Oferta** – propozycja wykonania określonej usługi lub funkcjonalności przedstawiona Zamawiającemu przez Wykonawcę, zawierająca opis wykonania lub Specyfikację, termin wykonania oraz koszt wykonania usługi.**Stawka podstawowa** – kwota określona za jedną godzinę pracy Wykonawcy (godzina zegarowa),**Utwór** - wynik działalności twórczej Wykonawcy o indywidualnym charakterze, wykonany w ramach Umowy lub Zlecenia w rozumieniu prawa autorskiego,**Usterka** – Wada o znaczeniu marginalnym, bez usunięcia której Oprogramowanie/Modyfikacja może normalnie funkcjonować, lecz jej użytkowanie jest uciążliwe.**Wydruk** – element Systemu Comarch, który odwołuje się i prezentuje określone dane zawarte w bazie danych Systemu Comarch w formie graficznej w zależności od wybranego kontekstu, np. wydruk faktury sprzedaży, wydruk listy płac, itp. Wydruki w Systemie Comarch dzielimy na **Wydruki Standardowe** – utworzone przez Producenta Comarch oraz **Wydruki Niestandardowe** – utworzone przez Wykonawcę. Wydruki utworzone przez osoby trzecie nie wchodzi w skład Systemu Comarch.**MW** - Wydruk (szablon, wzór, raport), który powstał na bazie wydruku już istniejącego w Systemie Comarch,**NW** - każdy inny Wydruk, szablon, wzór, raport, który został utworzony od podstaw,**ZL** - usługi szkoleniowe, konfiguracyjne, usługi serwisu Instalacji i Sprzętu serwerowego oraz inne usługi z wyłączeniem usług zmiany wersji Systemów Comarch, określone ryczałtowo,**ZLP** - usługi dotyczące realizacji dodatkowych funkcjonalności, wymagające prac programistycznych, określone ryczałtowo,**US** - inne usługi na rzecz Zamawiającego, rozliczane wg rzeczywistej pracochłonności, np.:

- bieżące usługi związane z eksploatacją Systemu Comarch, trwające ponad 2 godziny pracy Wykonawcy (np. asysta przy inwentaryzacji),

- usługi związane z naprawą błędów wynikających z nieuprawnionego dostępu operatora Zamawiającego do Instalacji, np. do bazy danych,

- nieprawidłowe działanie Systemu Comarch, niezależne od Zamawiającego,

- czynności z poziomu interfejsu Systemu Comarch, które należą do obowiązków operatora Zamawiającego a wykonywane są przez Wykonawcę,

- czynności spowodowane niezastosowaniem się do zatwierdzonych przez Zamawiającego procesów, obiegu dokumentów i procedur,

Gotowość do świadczenia usług - dyspozycyjność Wykonawcy do świadczenia usług informatycznych i utrzymywanie kompetencji w zakresie Systemu Comarch oraz instalacji Zamawiającego.

Hotline – usługi doraźne i usługi pierwszej pomocy związane z bieżącą pracą operatora Zamawiającego, w tym konsultacje dotyczące bieżącej pracy i obsługi Systemu Comarch, realizowane w postaci konsultacji telefonicznych i usług terminalowych, zleczone przez Zamawiającego;

Upgrade / UPG – usługa realizowana na podstawie zlecenia złożonego przez Zamawiającego, polegająca na instalacji nowej wersji Systemu Comarch.
ZOT - zintegrowana oferta T-Matic, obejmująca rozwiązania ponadstandardowe, modyfikacje i aplikacje współpracujące z Systemem Comarch.

Start Produkcyjny – moment rozpoczęcia użytkowania Systemu Comarch lub rozwiązań ZOT przez Zamawiającego polegający na wprowadzeniu faktycznych danych do Systemu Comarch lub rozwiązań ZOT, służących rejestracji rzeczywistych procesów biznesowych zachodzących w przedsiębiorstwie Zamawiającego.

Migracja – usługa importu danych Zamawiającego do Systemu Comarch wg formatu określonego przez Wykonawcę, Migracja nie obejmuje eksportu danych z innych systemów lub dostosowywania danych do wymaganego formatu.

Asysta – usługa, która polega na asystowaniu i bieżącym wsparciu pracowników Zamawiającego w codziennej eksploatacji Systemu Comarch; bezpośrednio lub pośrednio (zdalna – telefoniczna lub wykonywana za pomocą konsultacji mailowych)

Maintenance / SA – usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego polegające na utrzymaniu zgodności Wydruków Niestandardowych utworzonych przez Wykonawcę z aktualnie zainstalowaną u Zamawiającego wersją Systemu Comarch.

RMW- Raport Modyfikacji Wydruków,

Godziny Pracy - czas pracy Wykonawcy, w którym świadczy usługi zgodnie z Umową lub Zleceniem Zamawiającego,

§ 3. Zakres usług

1. Zakres wykonywanych usług może obejmować:
 - 1.1. W obrębie Systemu Comarch:
 - 1.1.1. Hotline,
 - 1.1.2. szkolenia w zakresie administrowania i użytkowania Systemu Comarch i jego Modyfikacji,
 - 1.1.3. dostarczanie nowych wersji Oprogramowania, jego rozszerzeń oraz nowych modułów (pod warunkiem posiadania przez Zamawiającego prawa do nowych wersji),
 - 1.1.4. instalowanie nowych wersji Oprogramowania, jego rozszerzeń oraz nowych modułów na podstawie Umowy lub Zlecenia Zamawiającego (pod warunkiem posiadania przez Zamawiającego prawa do nowych wersji),
 - 1.1.5. konsultacje w zakresie użytkowania systemu i/lub możliwych rozwiązań realizacji nowych potrzeb Zamawiającego,
 - 1.2. W zakresie Instalacji:
 - 1.2.1. konfigurowanie i administrowanie Instalacją Zamawiającego, w tym zarządzanie bazami danych, udostępnianie zasobów oraz archiwizowanie bazy danych Systemu Comarch wg planu uzgodnionego z Zamawiającym,
2. Usługi mogą być realizowane w formie usług szkoleniowo-wdrożeniowych, usług analizy danych, usług projektowo-programistycznych oraz usług związanych z serwisem Systemu Comarch i Instalacji. Usługi mogą być – w zależności od decyzji Wykonawcy - realizowane zdalnie (Hotline), w siedzibie Wykonawcy i/lub w formie sesji wyjazdowych w siedzibie Zamawiającego.
3. Usługi realizowane na podstawie Umowy lub Zlecenia mogą być rejestrowane w Panelu Klienta na zasadach jak niżej:
 - 3.1. decyzja o przekazaniu Zamawiającemu dostępu do Panelu Klienta leży po stronie Wykonawcy,
 - 3.2. dostęp do Panelu Klienta otrzyma Pełnomocnik wymieniony w Umowie lub Zleceniu,
 - 3.3. Pełnomocnik może dodatkowo określić osoby upoważnione do zlecenia usług Wykonawcy za pomocą Panelu Klienta,
 - 3.4. wszystkie zlecenia przekazane przez osoby dodane w Panelu Klienta przez Pełnomocnika będą traktowane jako zleczone w imieniu Zamawiającego w ramach Umowy lub Zlecenia.
4. Do czasu świadczenia usług przez Wykonawcę wlicza się także czas poświęcony na tworzenie Dokumentacji i Specyfikacji - czas jest określony przez Wykonawcę.

§ 4. Zobowiązania Wykonawcy

1. Wszystkie usługi w zakresie serwisu Systemu Comarch, a także usługi serwisu Instalacji są realizowane przez wykwalifikowanych konsultantów Wykonawcy, posiadających stosowne autoryzacje i certyfikaty odpowiednich producentów.
2. Wykonawca do wykonania Umowy lub Zlecenia może użyć, bez obowiązku uzyskania odrębnej zgody Zamawiającego, także podwykonawców, za których będzie ponosił odpowiedzialność w zakresie wykonywania przedmiotu Umowy lub Zlecenia.
3. W przypadku świadczenia usług w siedzibie Zamawiającego, Wykonawca ma wyłączne prawo wydawania poleceń swoim przedstawicielom.
4. Wszystkie usługi wykonywane w ramach Umowy lub Zlecenia są protokołowane i wchodziły w skład Dokumentacji. Protokoły zawierają opis zgłoszonych przez Zamawiającego wykaz zadań oraz opis wykonanych przez Wykonawcę usług /§ 3 ust. 2/ wraz z informacją o ilości poświęconego czasu.
5. Zamawiający może wносить do Dokumentacji uwagi i zastrzeżenia z zachowaniem następujących zasad:
 - 5.1. Ustalenia odnośnie zakresu, sposobu i terminu wykonania Umowy lub Zlecenia poczynione w formie innej niż pisemnej lub mailowej są nieważne.
 - 5.2. W przypadku nie zgłoszenia przez Zamawiającego pisemnie lub mailem w ciągu siedmiu dni roboczych (od chwili przesłania Zamawiającemu mailem lub przedstawienia mu w formie pisemnej lub przesłania pocztą) uwag i zastrzeżeń do Dokumentacji, w tym do jednostronnie podpisanych przez wykonawcę protokołów, Dokumentacja będzie traktowana jako aktualna i zgodna z wymaganiami Zamawiającego i będzie stanowiła podstawę wykonywania usług na rzecz Zamawiającego oraz w przypadku protokołów - podstawę wystawienia faktury VAT.
 - 5.3. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uzasadnionych uwag do protokołu, zostaje podpisany Protokół rozbieżności, w którym określony zostaje termin usunięcia rozbieżności i termin ewentualnego zmodyfikowania Dokumentacji.
 - 5.4. Najpóźniej w dniu przewidzianym w Protokole rozbieżności (a w razie braku wyznaczonego terminu – w terminie pięciu dni od daty podpisania Protokołu rozbieżności), strony podpisują protokół będący podstawą wystawienia faktury końcowej.
 - 5.5. W przypadku odmowy przez Zamawiającego podpisania protokołu lub protokołu rozbieżności, Wykonawca uprawniony jest do jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, który będzie podstawą do wystawienia faktury. Przepis ten stosuje się również w przypadku braku kontaktu lub reakcji ze strony Zamawiającego przez okres siedmiu dni od dnia przesłania mu protokołu/Protokołu rozbieżności.
 - 5.6. Usterki nie mogą być podstawą odmowy podpisania protokołu.
 - 5.7. Wykonawcy przysługuje uprawnienie do jednostronnego podpisania Protokołu Odbioru w przypadku stwierdzenia startu produkcyjnego Systemu Comarch lub rozwiązań ZOT.
6. Terminy wykonania usług będą każdorazowo uzgadniane przez Strony. Usługi są realizowane przez Wykonawcę w dniach poniedziałek – piątek za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach pracy Wykonawcy, tj. 8-16. Usługi mogą być również realizowane poza standardowym czasem pracy Wykonawcy, po wcześniejszym uzgodnieniu tego przez strony.

7. Jednorazowa sesja wyjazdowa w siedzibie Zamawiającego może być odwołana przez Zamawiającego nie później niż na pełen dzień roboczy/na 24 godz./ przed uzgodnionym terminem wykonania usługi. W przypadku późniejszego odwołania Zlecenia, Zamawiający zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie ustalone w oparciu o cennik i czas właściwy dla wykonania takiej usługi ustalony zgodnie z załącznikiem do umowy „Ceny usług i rozliczenie pracy”.
8. Zamawiający będzie współdziałał z Wykonawcą przy tworzeniu i realizacji szczegółowych planów działań zmierzających do realizacji usług, w tym do ustalania priorytetów i podziału zadań.
9. W przypadku braku szczegółowych informacji w dostarczonej przez Zamawiającego specyfikacji wykonania usługi finalna decyzja o sposobie realizacji funkcjonalności należy do Wykonawcy.
10. Strony nie ponoszą odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie prac określonych niniejszą Umową lub Zleceniem są następstwem okoliczności, za które nie ponoszą odpowiedzialności lub zawinione są działaniem Siły Wyższej.

§ 5. Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się:
 - 1.1. W zakresie Systemu Comarch:
 - 1.1.1. do systematycznego i terminowego przedłużania prawa do nowych wersji na System Comarch wg warunków określonych przez producenta oprogramowania,
 - 1.1.2. do systematycznego i terminowego przedłużania prawa do aktualizacji serwisowanego oprogramowania w zakresie rozwiązań i aplikacji niestandardowych,
 - 1.1.3. do zlecenia Wykonawcy na podstawie Zlecenia instalacji nowych wersji Systemu Comarch (Upgrade) i jego Modyfikacji.
 - 1.2. W zakresie Instalacji - we własnym zakresie lub zlecając usługę Wykonawcy:
 - 1.2.1. do utrzymywania Instalacji zgodnie z zaleceniami producenta oprogramowania,
 - 1.2.2. do archiwizowania bazy danych Systemu Comarch - a w przypadku zlecenia tej usługi Wykonawcy - do zamówienia odpowiedniej usługi iBard Comarch zapewniającej miejsce do wykonania planu archiwizacji ustalonego indywidualnie z Zamawiającym.
 - 1.2.3. do utrzymywania usługi iBard. Brak utrzymania usługi iBard przez Zamawiającego zwalnia Wykonawcę z tej części Umowy, która dotyczy archiwizacji danych Zamawiającego,
 - 1.2.4. do instalacji komponentów Sprzętu serwerowego zgodnie z wymaganiami Instalacji,
 - 1.2.5. do wykonywania czynności związanych z konfigurowaniem i administrowaniem Sprzętem komputerowym Zamawiającego, w tym konfigurowaniem stacji roboczych, udostępnianiem zasobów,
 - 1.2.6. archiwizowanie danych na stacjach roboczych oraz archiwizowanie danych innych niż baza danych Systemu Comarch w każdym wypadku leży po stronie Zamawiającego,
2. Administratorem Instalacji, jeśli w Umowie lub Zleceniu nie określono inaczej, jest Zamawiający. Jeżeli wykonanie usługi przez Wykonawcę będzie wymagało dostępu Wykonawcy do Instalacji w trybie administracyjnym, Zamawiający skonfiguruje i udostępni odpowiednie konto na czas określony na wykonanie usługi lub skonfiguruje i udostępni Wykonawcy stały dostęp.
3. Zamawiający zobowiązuje się nie dokonywać jakichkolwiek zmian, modyfikacji (w tym modyfikacji Systemu Comarch z poziomu innego niż interfejs użytkownika) oraz ingerencji w zakresie Instalacji bez uzgadniania tego z Wykonawcą. Za zmiany i skutki tych zmian Zamawiający ponosi całkowitą odpowiedzialność. W przypadku dokonania takich zmian, wygasają w całości ewentualne roszczenia Zamawiającego w stosunku do Wykonawcy z tytułu rękojmi oraz z tytułu niewłaściwego wykonania Umowy lub Zlecenia (art. 471 k.c.).
4. Za wykonanie usługi ze strony Zamawiającego jest odpowiedzialny Pełnomocnik, który zostanie określony w Umowie lub Zleceniu. Zamawiający oświadcza, że Pełnomocnik ma prawo dokonywania w imieniu Zamawiającego wszelkich czynności prawnych i faktycznych związanych z realizacją usług, w tym do podejmowania decyzji dotyczących przebiegu pracy, w szczególności do ustalania priorytetów i akceptowania wyników pracy, podpisywania dokumentów i protokołów. W przypadku wykonania usług zleconych przez Pełnomocnika, któremu Zamawiający cofnął umocowanie, w przypadku braku informacji o teście zmianie, Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty za takie usługi i strony przyjmują, że takie usługi zostały wykonane na rzecz Zamawiającego zgodnie z Umową lub Zleceniem.
5. Zamawiający zobowiązany jest do utrzymywania i udostępnienia przedstawicielom Wykonawcy właściwego, tj. spełniającego wymagania producenta Systemu Comarch, Sprzętu serwerowego i Sprzętu komputerowego. Zamawiający zapewni również zdalny dostęp do serwera, na którym jest zainstalowany System Comarch. Zamawiający jest odpowiedzialny za administrowanie Instalacją oraz prawidłowe działanie Instalacji niezbędne dla realizacji usług, o ile nie postanowiono inaczej.
6. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za treść i wartość merytoryczną wszelkich dokumentów i specyfikacji przygotowanych oraz przekazanych przedstawicielom Wykonawcy przez swoich przedstawicieli lub przez zaangażowane przez niego podmioty trzecie.
7. Wykonawca nie jest odpowiedzialny za sposób korzystania przez Zamawiającego z Instalacji, w tym z zainstalowanego oprogramowania czy wykorzystania usługi, będącej przedmiotem niniejszej Umowy lub Zlecenia, a przy tym sposób korzystania z Instalacji przez Zamawiającego nie świadczy o prawidłowym bądź nieprawidłowym wykonaniu Umowy lub Zlecenia przez Wykonawcę.
8. Odpowiedzialność za jakość danych zawartych w Systemie Comarch, sposób obsługi oraz konfigurację Systemu Comarch ponosi wyłącznie Zamawiający.
9. Zamawiający będzie podejmował decyzje związane z realizacją usług w terminach uzgodnionych między Zamawiającym a Wykonawcą. Zamawiający zapewni terminowe wywiązywanie się swoich przedstawicieli biorących udział w realizacji Umowy lub Zlecenia z zadań wyznaczonych wspólnie z Wykonawcą. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z opóźnienia Zamawiającego w realizacji zadań pozostających po stronie Zamawiającego. Naruszenie tychże terminów przez Zamawiającego stanowi naruszenie przez niego warunków Umowy lub Zlecenia.
10. W przypadku nieprzebrzegania przez Zamawiającego OWU i/lub nieopłacenia w całości lub części wymagalnej faktury VAT wystawionej w związku z realizacją Umowy lub Zlecenia, Umowa lub Zlecenie mogą zostać rozwiązane przez Wykonawcę w trybie natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, bez uprzedniego wezwania Zamawiającego do zaprzestania naruszeń lub do właściwego wykonywania Umowy lub Zlecenia. Wykonawca poinformuje Zamawiającego w formie mailowej na adres Pełnomocnika lub pisemnie na adres Zamawiającego.

§ 6. Uprawnienia wynikające z gwarancji na oprogramowanie Comarch ERP

1. Wszelkie uprawnienia Zamawiającego wynikające z udzielonej gwarancji na System Comarch reguluje dokument „Warunki korzystania i gwarancji oprogramowania Comarch ERP”, które Zamawiający akceptuje przy zakupie pakietu oprogramowania Comarch ERP.
2. Gwarancji na System Comarch udziela jego producent firma Comarch S.A.
3. Wykonawca w ramach realizacji Umowy lub Zlecenia nie jest bezpośrednio odpowiedzialny za poprawne funkcjonowanie Systemu Comarch, a w szczególności nie jest odpowiedzialny za usterki i błędy w standardowej funkcjonalności Systemu Comarch, których przyczyna leży po stronie producenta oprogramowania firmy Comarch S.A.
4. W razie potrzeby rozwiązania usterki lub błędu w Systemie Comarch na podstawie gwarancji o której mowa w § 6 pkt. 1 Wykonawca w ramach obowiązującej Umowy może w imieniu Zamawiającego komunikować się z Producentem oprogramowania Comarch ERP, przysyłając odpowiednie

zgłoszenie. Usługi takie zaliczają się do płatnych usług Hotline i polegają m.in. nałączeniu się z Instalacją Zamawiającego, ustaleniu scenariusza powstawania błędów w porozumieniu z Zamawiającym, przesłania wymaganych informacji o zaistniałej nieprawidłowości do Producenta, udzieleniu fachowych wyjaśnień, implementacji oraz testów udostępnionych poprawek przez Producenta oprogramowania w Instalacji Zamawiającego.

§ 7. Ceny usług i rozliczenie pracy

1. Wszystkie usługi określone w OWU są rozliczane na podstawie odpowiedniej Umowy lub Zlecenia oraz zgodnie z cennikami stanowiącymi załączniki do tejże Umowy lub Zlecenia.
2. W przypadku udzielenia Zamawiającemu przez Wykonawcę rabatu od cen stosowanych przez Wykonawcę (Załącznik nr 1 do Umowy serwisowej, kolumna Rabat lub rabat określony na Zleceniu), rabat ten nie będzie stosowany do rozliczania usług w przypadku, gdy na dzień wystawienia faktury za usługi wykonywane na podstawie wiążącej strony Umowy lub Zlecenia, Zamawiający posiada co najmniej 14-dniowe opóźnienie w zapłacie w części lub całości którejkolwiek z faktur wystawionych przez Zamawiającego.
3. Jednostką rozliczeniową wykonywanych usług jest pół godziny. Pełna zapłata należna jest za każdą rozpoczętą jednostkę rozliczeniową.
4. Usługi rozliczane ryczałtowo podlegają pełnemu rozliczeniu, niezależnie od faktycznego nakładu pracy Wykonawcy.
5. Wykonawca zapewnia poprawne działanie niestandardowych wydruków w każdej zainstalowanej wersji Systemu Comarch na podstawie usługi SA, w przeciwnym wypadku Wykonawca zapewnia poprawne działanie niestandardowych wydruków jedynie w wersji Systemu Comarch, w której zostały wykonane lub zmodyfikowane.
6. Wykonawca zobowiązuje się do bieżącej aktualizacji stawki za usługę SA. Opłata jest uzależniona od aktualnej ilości Wydruków, które funkcjonują w Systemie Comarch. Zmiana Umowy w tym zakresie nie wymaga formy pisemnej, a potwierdzeniem rozszerzenia ubezpieczenia będzie raport RMW wraz z odpowiednią fakturą VAT przesłane Zamawiającemu przez Wykonawcę.

§ 8. Faktury i płatności

1. Płatności za wykonane usługi będą następować przelewem na podstawie faktur wystawianych przez Wykonawcę na jego rachunek bankowy wskazany na fakturach.
2. Przy wystawianiu faktur do wykazanych kwot netto Wykonawca doliczy podatek VAT według obowiązujących stawek.
3. Wykonawca ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie zapłaty oraz żądania rekompensaty za koszty odzyskiwania należności na warunkach przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych.
4. W przypadkach co najmniej 7-dniowego opóźnienia w zapłacie za chociażby część którejkolwiek z faktur, Wykonawca ma prawo do wstrzymania usług i odstąpienia od wykonywania zleconych, a nie zrealizowanych usług bez uprzedniego wezwania Zamawiającego do uiszczenia należności. Prawo odstąpienia może być wykonane przez wykonawcę w terminie 14 dni od dnia zaistnienia przesłanki. W razie opóźnienia w płatności, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca ma także prawo do rozwiązania Umowy lub Zlecenia w trybie natychmiastowym z wyłącznej winy Zamawiającego.

§ 9. Prawa autorskie

1. Strony zobowiązują się przestrzegać praw autorskich.
2. Wykonawca oświadcza, iż posiadał będzie wszelkie autorskie prawa majątkowe, w tym prawa zależne i pokrewne, do wykonanych w ramach Zamówień Utworów na wszelkich polach eksploatacji, w szczególności wymienionych w ust. 4. poniżej. Prawa i oświadczenia dotyczące Utworów w zakresie ich dalszego zbywania, przenoszenia oraz udzielania w ich zakresie licencji należą do Wykonawcy.
3. Uregulowanie należności za wykonane Zlecenie lub Umowę nie oznacza przeniesienia praw autorskich i majątkowych do Utworów powstałych w ramach tychże.
4. Przeniesienie praw autorskich majątkowych i zależnych do Utworu w zakresie określonym w niniejszym paragrafie będzie każdorazowo uzgadniane przez Strony:
 - 4.1. trwałe lub czasowe zwielokrotnienia Utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,
 - 4.2. tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w Utworze;
 - 4.3. wprowadzanie do obrotu, rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu Utworu lub jego kopii,
 - 4.4. publiczne rozpowszechnianie Utworu, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym,
5. Wykonawcy przysługuje wyłączne prawo zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego.

§ 10. Klauzula poufności i lojalności

1. Zasada poufności: Strony zobowiązują się, że ani one, ani osoby przez nich zatrudnione, w tym również na podstawie umowy zlecenia lub innych umów, nie ujawnią informacji związanych z Umową lub Zleceniem, niezależnie od formy uzyskania, nośnika i źródła w okresie obowiązywania niniejszej Umowy lub Zlecenia, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
2. Obowiązek określony w § 9 ust. 1 nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych.
3. Zasada lojalności: Strony zobowiązują się do niezatrudniania na umowę o pracę pracowników (zatrudnionych na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej) drugiej strony w czasie trwania Umowy i 12 miesięcy po jej zakończeniu.
4. W przypadku naruszenia zakazu lojalności lub poufności, Strona go naruszająca zobowiązuje się do zapłacenia drugiej stronie kary umownej w wysokości 10.000,00 (dziesięć tysięcy) PLN w terminie 14 dni od daty otrzymania noty obciążeniowej za każde stwierdzone naruszenie.

§ 11. Przepisy końcowe

1. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikłych z wykonywania Umowy lub Zlecenia jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Wykonawcy.
2. Niniejsze OWU jest ogólnie dostępne i umieszczone na stronie <http://www.computerplus.com.pl/erp/owu>.
3. Dokument „Warunki korzystania z Oprogramowania współpracującego z Comarch ERP Altum/XL/Optima i Gwarancji T-Matic” (ZOT) jest ogólnie dostępny i umieszczony na stronie <https://www.computerplus.com.pl/erp/warunki-zot>
4. Nieważność któregośkolwiek zapisu OWU lub Umowy lub Zlecenia nie powoduje nieważności całego OWU lub Umowy lub Zlecenia. W przypadku, gdy którykolwiek z zapisów OWU lub Umowy lub Zlecenia zostanie prawomocnie uznany za nieważny, w jego miejsce stosuje się odpowiedni przepis polskiego prawa powszechnie obowiązującego.
5. Wykonawca informuje Zamawiającego o zmianie OWU na co najmniej 14 dni przed planowanym terminem wejścia w życie zmiany OWU, przysyłając mu treść OWU w formie mailowej na adres mailowej wskazany w Umowie lub Zleceniu. W przypadku braku akceptacji nowych warunków OWU, Zamawiający w terminie 7 dni od otrzymania nowych warunków OWU uprawniony jest do rozwiązania Umowy lub Zlecenia bez zachowania okresu wypowiedzenia. W innym wypadku, strony przyjmują, że Umowa lub Zlecenie od daty wskazanej w nowych warunkach OWU jest realizowana na podstawie tychże nowych warunków bez konieczności aneksowania w tym zakresie Umowy lub Zlecenia w formie pisemnej.