

Ogólne warunki świadczenia usług informatycznych**T-Matic Grupa Computer Plus Sp. z o.o.****DZIAŁ TECHNOLOGII INFORMATYCZNYCH**

aktualne na dzień 1 stycznia 2023 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 lub wynajętym (hostowanym) u zewnętrznego dostawcy przez Zamawiającego.

Modyfikacje Wykonawcy – wszelkie zmiany i rozszerzenia Systemu Comarch wykonane przez Wykonawcę, w tym również Wydruki Niestandardowe.

Modyfikacje Zamawiającego – modyfikacje i rozszerzenia Systemu Comarch lub innego Oprogramowania Zamawiającego, których autorem nie jest Wykonawca

Sprzęt serwerowy – serwery, na których pracuje System Comarch wraz z zainstalowanym oprogramowaniem użytkowym, głównie firmy Microsoft.

Sprzęt komputerowy – zestaw komputerów i innych urządzeń komputerowych, na których pracują użytkownicy Systemu Comarch, w tym urządzenia mobilne wraz z oprogramowaniem komputerowym oraz użytkowym.

Instalacja – całość złożona z wszystkich elementów wchodzących w skład Systemu Comarch, Sprzętu serwerowego, Sprzętu komputerowego i sieciowego Zamawiającego.

Panel Klienta - wewnętrzny system zgłoszeń Wykonawcy, do którego dostęp Wykonawca może przekazać Zamawiającemu w celu zgłaszania i prowadzenia bieżącej komunikacji w zakresie obsługi serwisowej, 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 i potwierdzonych 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,

- korespondencja mailowa.

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

Specyfikacja – rodzaj Dokumentacji opisującej kluczowe działanie wybranych funkcjonalności systemu Comarch, rozwiązań ZOT, która została wykonana przez Wykonawcę i przekazana Zamawiającemu do akceptacji w związku z usługami świadczonymi 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 jednego konsultanta lub programisty),

Prawo autorskie – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

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 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 oprogramowania Comarch

Wydruki Niestandardowe Wykonawcy – utworzone przez Wykonawcę.

Wydruki Niestandardowe Zamawiającego - utworzone przez Zamawiającego lub inne osoby trzecie.

MW - usługa wykonania modyfikacji wydruku (szablonu, wzoru, raportu), który powstał na bazie wydruku już istniejącego w Systemie Comarch,

NW - usługa utworzenia od podstaw nowego wydruku, szablonu, wzoru, raportu,

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 jednocześnie niewykonywane w ramach Umowy serwisowej;

Gotowość do świadczenia usług - dyspozycyjność Wykonawcy do świadczenia usług informatycznych oraz utrzymywanie kompetencji w zakresie Systemu Comarch, jak również znajomości specyfiki 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, zlecone przez Zamawiającego;

Upgrade / UPG – usługa realizowana na podstawie zlecenia złożonego przez Zamawiającego, polegająca na instalacji nowej wersji Systemu Comarch lub/i rozwiązań ZOT.

ZOT - zintegrowana oferta T-Matic, obejmująca rozwiązania ponadstandardowe, modyfikacje i aplikacje współpracujące z Systemem Comarch.

Start Produkcyjny – moment rozpoczęcia produkcyjnego 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, polegająca na asystowaniu i bieżącym wsparciu pracowników Zamawiającego w codziennej eksploatacji Systemu Comarch; bezpośrednio lub pośrednio (zdalna, telefoniczna lub wykonywana za pomocą konsultacji mailowych).

Gwarancja T-Matic - Zobowiązanie Wykonawcy do bezpłatnego usunięcia stwierdzonej wady Modyfikacji Wykonawcy. Szczegółowo opisuje to dokument „Warunki korzystania z Oprogramowania współpracującego z Comarch ERP Altum/XL/Optima i Gwarancji T-Matic” (ZOT) jest ogólnie dostępny i umieszczony na stronie www.computerplus.com.pl/technologie-informatyczne/dla-klienta/zot/

Maintenance / SA – usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego polegające na utrzymaniu zgodności Wydruków Niestandardowych Wykonawcy z aktualnie zainstalowaną u Zamawiającego wersją Systemu Comarch. W przypadku zmiany technologii Wydruków na technologię własną Comarch ubezpieczenie nie obowiązuje.

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

Ibard - usługa do automatycznej archiwizacji wybranych danych do Comarch Data Center.

Instalacja testowa – środowisko, w skład którego wchodzi sprzęt, oprogramowanie użytkowe oraz inne niezbędne elementy infrastruktury, służące do wiernego odwzorowania Instalacji Zamawiającego w celu wykonywania testów systemu Comarch, modyfikacji oraz rozwiązań ZOT. Instalacja testowa może być własnością zarówno Zamawiającego jak i Wykonawcy.

Monitoring – pomiar i obserwacja zjawisk związanych z: Instalacją Zamawiającego, czyli serwerem bazodanowym (systemu Comarch ERP), serwerem terminali, archiwizacją danych ERP i danych wskazanych przez Zamawiającego. Może również obejmować dodatkowe uzgodnione elementy takie jak np. warstwę softwarową, m.in. systemami operacyjnymi (Windows), jak również infrastruktury teleinformatycznej (przełączniki, routery, firewallo).

Sensor – czujnik, który odpowiada za zbieranie informacji z elementu lub zespołu elementów infrastruktury sprzętowej, na którym/ych jest umieszczony.

Infrastruktura Zamawiającego – całość traktująca o sprzęcie serwerowym, komputerowym, sieciowym oraz innych elementach sprzętowych wraz z zainstalowanym oprogramowaniem serwerowym oraz bazodanowym niezbędnym do prawidłowego funkcjonowania Systemu ERP i/lub innego Oprogramowania.

SLA – określenie poziomu świadczenia usług (czas reakcji Wykonawcy) lub zobowiązania Wykonawcy w zakresie poziomu świadczenia niektórych Usług Utrzymania, w tym zasady usuwania Błędów, poziom wymaganej Dostępności,

Błąd - nieprawidłowe działanie Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości. W szczególności Błędem jest działanie Oprogramowania niezgodnie z Dokumentacją.

Błąd Krytyczny – nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje

Błąd Poważny – nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujący utrudnienia w korzystaniu z Oprogramowania.

Zgłoszenie – skuteczne poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu problemu lub Błędów w sposób wskazany w Umowie.

§ 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,
- 1.2.2. usługi w tym konsultacje w zakresie administrowania i serwisowania sprzętu serwerowego oraz sieci komputerowej,
- 1.2.3. usługi w zakresie monitoringu infrastruktury informatycznej

Dokładny zakres usług realizowanych na rzecz Zamawiającego precyzują zapisy Umowy lub Zlecenia.

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 oraz konsultacji i analizy w zakresie systemu Comarch ERP i Instalacji - czas jest określony przez Wykonawcę.

§ 4. Zobowiązania oraz odpowiedzialność Wykonawcy

1. Wszystkie usługi w zakresie serwisu Systemu Comarch i/lub rozwiązań ZOT, 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 ponosić 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 wchodzi w skład Dokumentacji. Protokoły zawierają wykaz zgłoszonych przez Zamawiającego zadań oraz opis wykonanych przez Wykonawcę usług /§ 3 ust. 2/ wraz z informacją o ilości poświęconego czasu.
5. Zamawiający może wnosić 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 siedmiu dni od daty podpisania Protokołu rozbieżności oraz po usunięciu rozbieżności), strony podpiszą 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.
 - 5.8 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. Przedstawiona w umowie/zleceniu stawka godzinowa obowiązuje wyłącznie w standardowych godzinach pracy Wykonawcy (8-16 w dni robocze) i może ulec zmianie za obustronnym porozumieniem w przypadku usług wykonywanych poza standardowymi godzinami pracy Wykonawcy +50% w godzinach 16:00-8:00 w dni robocze, +100% w soboty, niedziele i święta.
6. 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 lub zrealizowania sesji wyjazdowej, Zamawiający zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie ustalone w oparciu o cennik i czas właściwy dla wykonania takiej usługi według poniższych kryteriów:

- 1h - minimalny czas usługi w przypadku, gdy siedziba Zamawiającego znajduje się w Białymstoku,
2h - minimalny czas usługi w przypadku, gdy siedziba Zamawiającego znajduje się do 25 km od siedziby Wykonawcy (miasto Białystok),
3h - minimalny czas usługi w przypadku, gdy siedziba Zamawiającego znajduje się od 25 do 100 km od siedziby Wykonawcy (miasto Białystok),
6h - minimalny czas usługi w przypadku, gdy siedziba Zamawiającego znajduje się powyżej 100 km od siedziby Wykonawcy (miasto Białystok)
- Zamawiający będzie współdziałał z Wykonawcą przy tworzeniu i realizacji szczegółowych planów działań zmierzających do realizacji usług, w tym do ustalania priorytetów i podziału zadań.
 - W przypadku braku szczegółowych informacji w dostarczonej przez Zamawiającego specyfikacji wykonania usługi finalna decyzja o sposobie realizacji funkcjonalności należy do Wykonawcy.
 - Wykonawca zapewni Zamawiającemu zgodnie z Umową nieprzerwanego działania Oprogramowania (usługi SLA), jak również zapewni świadczenie innych opisaną Umową usług wspomagających korzystanie z Oprogramowania przez Zamawiającego.
 - Szczegółowe warunki świadczenia Usług SLA zostały opisane w Umowie lub Zleceniu.
 - Strony nie ponoszą odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie prac określonych Umową lub Zleceniem są następstwem okoliczności, za które nie ponoszą odpowiedzialności lub zawinione są działaniem Siły Wyższej.
 - Niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług w przypadku powstałych szkód lub roszczeń w związku ze świadczeniem usług przez Wykonawcę, odpowiedzialność Wykonawcy nie może przekroczyć kwoty wynagrodzenia uiszczanego przez Zamawiającego za wartość danej Umowy lub Zlecenia. Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu utraconych korzyści Zamawiającego jest wyłączona.

§ 5. Zobowiązania Zamawiającego

- Zamawiający zobowiązuje się:
 - W zakresie Systemu Comarch:
 - do systematycznego i terminowego przedłużania prawa do nowych wersji na System Comarch wg warunków określonych przez producenta oprogramowania,
 - do systematycznego i terminowego przedłużania prawa do aktualizacji serwisowanego oprogramowania w zakresie rozwiązań i aplikacji niestandardowych,
 - do zlecenia Wykonawcy na podstawie Zlecenia instalacji nowych wersji Systemu Comarch (Upgrade) i jego Modyfikacji.
 - W zakresie Instalacji - we własnym zakresie lub zlecając usługę Wykonawcy:
 - do utrzymywania Instalacji zgodnie z zaleceniami producenta oprogramowania,
 - 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.
 - do utrzymywania usługi iBard. Brak utrzymania usługi iBard przez Zamawiającego zwalnia Wykonawcę z tej części Umowy, która dotyczy archiwizacji danych Zamawiającego,
 - do instalacji komponentów Sprzętu serwerowego zgodnie z wymaganiami Instalacji,
 - do wykonywania czynności związanych z konfigurowaniem i administrowaniem Sprzętem komputerowym Zamawiającego, w tym konfigurowaniem stacji roboczych, udostępnianiem zasobów,
 - archiwizowania danych na stacjach roboczych oraz archiwizowanie danych innych niż baza danych Systemu Comarch w każdym wypadku leży po stronie Zamawiającego,
 - utrzymania środowiska testowego,
- Administrator 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.
- 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 rękopisów oraz z tytułu niewłaściwego wykonania Umowy lub Zlecenia (art. 471 k.c.).
- Za wykonanie czynności 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 pisemnego lub mailowego potwierdzania ofert, 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 tej 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.
- Zamawiający zapewni 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.
- 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.
- 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.
- Odpowiedzialność za jakość danych zawartych w Systemie Comarch, sposób obsługi oraz konfigurację Systemu Comarch ponosi wyłącznie Zamawiający, za wyjątkiem zmian wprowadzanych przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego. Zlecenia tego typu wraz z ich zakresem będą każdorazowo opisywane w ofercie na zmianę lub w zgłoszeniu serwisowym w Panelu Klienta.
- 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.
- W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu lub Usterki, Zamawiający dokona jego Zgłoszenia wraz z nadaniem jednej spośród następujących kategorii (priorytetów): Błąd Krytyczny, Błąd Poważny, Usterka.
- Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania Oprogramowania. Wykonawca ma prawo zgłosić do Zamawiającego wniosek o uzupełnienie Zgłoszenia o konkretnie wskazane informacje, niezbędne do usunięcia Błędu lub Usterki, w takim przypadku Zamawiający niezwłocznie uzupełni przesłane informacje, o ile jest w ich posiadaniu.
- W przypadku nieprzestrzegania 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 o tym fakcie Zamawiającego w formie mailowej na adres Pełnomocnika lub pisemnie na adres Zamawiającego.

§ 6. Uprawnienia wynikające z gwarancji na oprogramowanie Comarch ERP

- 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.
- Gwarancji na System Comarch udziela jego producent firma Comarch S.A.

- 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.
- 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, przesyłając odpowiednie zgłoszenie. Usługi takie zaliczają się do płatnych usług Hotline i polegają m.in. nałączeniu się z Instalacją Zamawiającego, ustaleniu scenariusza powstawania błędu w porozumieniu z Zamawiającym, przesłaniu wymaganych informacji o zaistniałej nieprawidłowości do Producenta, udzieleniu fachowych wyjaśnień, implementacji oraz testów udostępnionych poprawek przez Producenta oprogramowania w Instalacji Zamawiającego, w pierwszej kolejności na Instancji testowej, o ile jest to możliwe, po akceptacji na Instancji Produkcyjnej, o ile takie środowiska istnieją.

§ 7. Ceny usług i rozliczenie pracy

- Wszystkie usługi określone w OWU są rozliczane na podstawie odpowiedniej Umowy lub Zlecenia oraz zgodnie z cennikami stanowiącymi załączniki do tejże Umowy lub Zlecenia.
- 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.
- Minimalną jednostką rozliczeniową wykonywanych usług jest pół godziny. Pełna zapłata należna jest za każdą rozpoczętą jednostką rozliczeniową.
- Usługi rozliczane ryczałtowo podlegają pełnemu rozliczeniu, niezależnie od faktycznego nakładu pracy Wykonawcy.
- Zamawiający zobowiązuje się do opłaty zleconych prac w przypadku rezygnacji z Umowy lub Zlecenia.

§ 8. Faktury i płatności

- Płatności za wykonane usługi będą następować przelewem na podstawie faktur wystawianych przez Wykonawcę na jego rachunek bankowy wskazany na fakturach.
- Przy wystawianiu faktur do wykazanych kwot netto Wykonawca doliczy podatek VAT według obowiązujących stawek.
- 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 przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
- W przypadkach co najmniej 14-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

- Strony zobowiązują się przestrzegać praw autorskich.
- 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.
- Uregulowanie należności za wykonane Zlecenie lub Umowę nie oznacza przeniesienia praw autorskich i majątkowych do Utworów powstałych w ramach tychże.
- Przeniesienie praw autorskich majątkowych i zależnych w zakresie określonym w niniejszym paragrafie będzie każdorazowo uzgadniane przez Strony: do Utworu
 - trwałe lub czasowe zwielokrotnienia Utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,
 - tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w Utworze;
 - wprowadzanie do obrotu, rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu Utworu lub jego kopii,
 - 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,
- Wykonawcy przysługuje wyłączne prawo zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego.
- Zamawiający ma prawo do dożywotniego wykorzystania zamówionej zmiany (utworu) bez możliwości modyfikacji we własnym zakresie.

§ 10. Klauzula poufności i lojalności

- 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.
- Obowiązek określony w § 10 ust. 1 nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych.
- 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.
- W przypadku naruszenia zakazu lojalności, Strona go naruszająca zobowiązuje się do zapłacenia drugiej stronie kary umownej w wysokości 150.000,00 (sto pięćdziesiąt tysięcy) PLN w terminie 14 dni od daty otrzymania noty obciążeniowej za każde stwierdzone naruszenie.

§ 11. Przepisy końcowe

- Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikłych z wykonywania Umowy lub Zlecenia jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Wykonawcy.
- Niniejsze OWU jest ogólnie dostępne i umieszczone na stronie www.computerplus.com.pl/technologie-informatyczne/dla-klienta/owu/
- Dokument „Warunki korzystania z Oprogramowania współpracującego z Comarch ERP Altum/XL/Optima i Gwarancji T-Matic” (ZOT) jest ogólnie dostępny i umieszczony na stronie www.computerplus.com.pl/technologie-informatyczne/dla-klienta/zot/ Zapisy Umowy lub zlecenia mają pierwszeństwo nad postanowieniami OWU.
- 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.
- Wykonawca informuje Zamawiającego o zmianie OWU, przesyłając mu treść OWU w formie mailowej na adres mailowy wskazany w Umowie lub Zleceniu. W przypadku braku akceptacji nowych warunków OWU, Zamawiający w terminie 30 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.
- Wykonawca w trakcie trwania Umowy może poinformować o zmianie cennika świadczonych usług, przesyłając w formie mailowej lub pocztą tradycyjną Zamawiającemu nową Umowę lub Aneks do obowiązującej Umowy. W przypadku braku akceptacji nowych warunków cenowych, Zamawiający w terminie 30 dni od otrzymania nowego cennika uprawniony jest do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, o czym pisemnie poinformuje Wykonawcę. W innym wypadku, strony przyjmują, że Umowa lub Aneks staje się obowiązująca od daty wskazanej w Umowie lub Aneksie.