

OGÓLNE WARUNKI UMÓW

świadczenie usług

Dział I

Uregulowania ogólne wspólne dla wszystkich rodzajów umów

§ 1 Wstęp

1. Niniejsze OWU określają i uzupełniają treść umów o świadczenie usług zawieranych przez spółkę działającą pod firmą Qservices Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Kuźnicy Kollątajowskiej 13A/2, 31-234 Kraków, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000747383.
2. Niniejsze OWU zostały przyjęte w dniu 24.01.2019 roku i stanowią uzupełnienie umów zawartych od dnia 24.01.2019 roku włącznie.

§ 2 Definicje

Ilekroć w umowie jest mowa o:

1. **Spółce** - należy przez to rozumieć spółkę działającą pod firmą Qservices Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Kuźnicy Kollątajowskiej 13A/2, 31-234 Kraków, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000747383
2. **Kliencie lub Użytkowniku** - należy przez to rozumieć podmiot, który zawarł Umowę o świadczenie usług ze Spółką lub zamierza zawrzeć taką Umowę, ale także osoby działające w jego imieniu lub na jego zlecenie, w tym pracownicy lub usługodawcy;
3. **OWU** - należy przez to rozumieć niniejsze Ogólne Warunki Umów;
4. **Pracowniku** - należy przez to rozumieć pracownika Spółki;
5. **Stronach** - należy przez to rozumieć Klienta i Spółkę;
6. **Umowie** - należy przez to rozumieć umowę o świadczenie usług zawartą pomiędzy Spółką i Klientem;
7. **Usługach / Produkcie** - należy przez to rozumieć wszelkie usługi świadczone przez Spółkę w tym także towary przez nią sprzedawane lub dystrybuowane;

8. **Błądzie** - należy przez to rozumieć niezgodność działania Usługi lub Produktu z jego specyfikacją techniczną i funkcjonalną dostarczaną przez Spółkę.
9. **Czasie Odpowiedzi** - należy przez to rozumieć oznacza okres od momentu zarejestrowania Zgłoszenia w przez Spółkę do momentu, kiedy członek Zespołu Wsparcia poinformuje Użytkownika lub Klienta o podjęciu próby rozwiązania przedmiotu tego Zgłoszenia lub o następnych krokach realizowanych przez Spółkę, lub o proponowanym rozwiązaniu;
10. **Czasie Reakcji** - należy przez to rozumieć oznacza okres od momentu zarejestrowania Zgłoszenia w przez Spółkę do momentu, w którym Spółka zaczyna nad nim pracować;
11. **Dacie wejścia w życie Umowy** - należy przez to rozumieć datę zawartą w Umowie jako początkowy dzień świadczenia usług lub dostarczenia Produktu;
12. **Dniu Roboczym** - należy przez to rozumieć dni od poniedziałku do piątku, niebędące dniami ustawowo wolnymi od pracy;
13. **Godzinie Roboczej** - należy przez to rozumieć każdą rozpoczętą godzinę świadczenia usług w Dniu Roboczym w godzinach od 09.00 do 22.00;
14. **Kastomizacji** - należy przez to rozumieć rozbudowę lub modyfikację Usługi lub Produktu pod indywidualne potrzeby lub wymagania Użytkownika. Kastomizacją jest również każde rozwiązanie informatyczne (np. aplikacja lub interfejs) przygotowane przez Spółkę pod indywidualne potrzeby Użytkownika;
15. **Osobach Kontaktowych** - należy przez to rozumieć osoby uprawnione przez Klienta do kontaktów w sprawach dotyczących Umowy. Lista Osób Kontaktowych przekazywana jest Spółce przez Klienta pisemnie i może podlegać modyfikacji w dowolnym momencie z tym, że skuteczność zmian Osób Kontaktowych uzależniona jest od skutecznego doręczenia informacji o zmianach Spółce przez Klienta;
16. **Poprawce** - należy przez to rozumieć korektę lub naprawę Usługi lub Produktu wykonaną przez Spółkę, po wprowadzeniu której Usługa lub Produkt działa zgodnie ze specyfikacjami technicznymi i opisami funkcjonalnymi dostarczonymi przez Spółkę dla danego Produktu lub Usługi. Poprawka może być Poprawką Stałą lub Poprawką Tymczasową;
17. **Poprawce Stałej** - należy przez to rozumieć Poprawkę, która ma na celu trwałe usunięcie Błędu;
18. **Poprawce Tymczasowej** - należy przez to rozumieć dostarczone przez Spółkę lub wdrożone przez Użytkownika czasowe rozwiązanie mające na celu zmniejszenie lub uniknięcie skutku Błędu, które Spółką zamierza zastąpić Poprawką Stałą.

19. **Produkcie** – należy przez to rozumieć produkty informatyczne w standardowej funkcjonalności, opisanej w dokumencie zamieszczonym dostarczonym użytkownikowi, których dystrybutorem jest Spółka i do korzystania z których Użytkownik uprawniony jest na podstawie zawartych ze Spółką umów;
20. **Umowie** – należy przez to rozumieć umowę zawartą przez Klienta i Spółkę;
21. **Utrzymaniu** – należy przez to rozumieć przygotowanie i zapewnianie dostępności usług świadczonych w oparciu o zawarte umowy;
22. **Wsparciu** – należy przez to rozumieć konsultacje, poradę lub rozwiązanie Zagadnienia przekazane przez Spółkę Osobom Kontaktowym w sposób opisany w paragrafie Umowie lub OWU;
23. **Zagadnieniu** – należy przez to rozumieć problem z funkcjonowaniem Produktu lub Usługi nie zaklasyfikowany jako Błąd, a który wynika ze sposobu użytkowania Produktu przez Użytkownika;
24. **Zespole Wsparcia** – należy przez to rozumieć zespół konsultantów wyznaczonych przez Spółkę do realizacji zadań związanych ze świadczeniem usług Wsparcia.
25. **Zgłoszeniu, Zgłoszeniu Serwisowym, Zgłoszeniu Błędu, Zgłoszeniu Wsparcia, Zgłoszeniu Zagadnienia** – należy przez to rozumieć zapytanie Użytkownika w zakresie usług Wsparcia i Utrzymania zgłoszone Spółce przy użyciu przewidzianego do tego celu formularza zgłoszeniowego lub innego uzgodnionego przez strony sposobu kontaktu w sposób przewidziany Umową;

§ 3 Zawieranie umów

1. Spółka i Klient mogą zawrzeć Umowę poprzez złożenie oświadczeń woli w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Zmiany i uzupełnienia Umowy dla ważności wymagają także zachowania formy pisemnej.
2. Niniejsze OWU stanowią integralną część Umowy, przy czym w razie rozbieżności między postanowieniami zawartej Umowy i OWU, postanowienia Umowy mają znaczenie rozstrzygające.
3. OWU są obowiązujące dla Stron Umowy, w wypadku gdy:
Klient zapozna się z nimi przed zawarciem Umowy (Spółka może zażądać pisemnego oświadczenia Klienta o zapoznaniu się z OWU);
4. jeśli Klient nie jest konsumentem w rozumieniu przepisów prawa to wystarczające jest przywołanie OWU w treści komunikacji między Stronami, przy czym niezbędna

jest informacja, że OWU są opublikowane na stronie internetowej Spółki pod adresem [https:// megainformatyk.pl/dokumenty](https://megainformatyk.pl/dokumenty);

§ 4 Ogólne zasady świadczenia usług

1. Spółka świadczy Usługi zachowując należytą staranność oczekiwaną od podmiotu profesjonalnie świadczącego usługi informatyczne;
2. Spółka świadczy usługi w zakresie ustalonym Umową i wyłącznie na podstawie informacji o stanie faktycznym otrzymanych od Klienta. Spółka nie ponosi żadnej odpowiedzialności za prawdziwość, kompletność, aktualność i rzetelność przekazanych przez Klienta dokumentów lub informacji.
3. Spółka zobowiązana jest zachować w tajemnicy oraz zabezpieczyć przed ujawnieniem lub niepożądanym wykorzystaniem wszystko, co zostało przekazane w związku ze świadczeniem usług.
4. Spółka ma prawo ujawnić fakt świadczenia Usług na rzecz Klienta, w szczególności poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej. Klient niniejszym udziela Spółce licencji niewyłącznej na wykorzystanie jego logotypu lub innych oznaczeń w celu ujawnienia faktu świadczenia usług na rzecz Klienta. Jednakże poza samym faktem świadczenia Usług na rzecz Klienta Spółka nie ma prawa ujawniać żadnych poufnych informacji na temat sprawy bez wyraźnej zgody Klienta.
5. Spółka ujawni informacje dotyczące Klienta w wypadku prawnego obowiązku ujawnienia takiej informacji.
6. Wszelkie informacje i dokumenty otrzymane od Spółki będą traktowane przez Klienta jako poufne i nie będą udostępniane osobom trzecim chyba, że coś innego wynika z Umowy lub jej celu albo z treści informacji, dokumentu lub ich celu, obowiązek ten dotyczy również okresu sprzed zawarcia Umowy, a przede wszystkim negocjacji w celu jej zawarcia. Szczególną ochroną poufności strony obejmują warunki finansowe Umowy.
7. Spółka świadczy usługi w języku polskim.
8. Usługi na rzecz Klientów wykonują Pracownicy Spółki, a inne czynności (w szczególności administracyjne) także inne osoby zatrudnione przez Spółkę.
9. Spółka podejmuje decyzję o zlecaniu danych Usług Pracownikom wedle własnego uznania. Spółka może na życzenie Klienta przydzielić sprawę wybranemu przez Klienta Pracownikowi, co uzależnione jest m. in. od obciążeń Pracowników.

10. Klient powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zaistnienia zdarzenia lub dowiedzenia się o nim przez Klienta, zgłaszać Spółce w formie pisemnej wszelkie zastrzeżenia odnośnie sposobu wykonywania i działania Usług lub Produktów pod rygorem utraty prawa do powoływania się na nie w przyszłości.
11. Strony mogą kontaktować się poprzez środki porozumiewania na odległość, a w szczególności poprzez telefon lub Internet za pomocą poczty elektronicznej. Powyższe dotyczy także kontaktu z osobami działającymi w imieniu lub na rzecz Klienta. Spółka nie podnosi odpowiedzialności za ryzyko związane z korzystaniem z takiej komunikacji, a więc dotyczące na przykład nieupoważnionego dostępu lub opóźnień.
12. Klient przyjmuje do wiadomości, że zgłoszenia telefoniczne i rozmowy telefoniczne wykonywane na numery Spółki podlegają rejestracji.
13. W ramach usługi Utrzymania Sieci Spółka zapewnia Użytkownikowi podtrzymywanie sprawności funkcjonalnej dostarczonych systemów oraz bieżącą kontrolę stanu technicznego instalacji i sprzętu, o ile Umowa to przewiduje. Spółka nie gwarantuje określonej częstotliwości ani określonej ilości podejmowanych działań zastrzegając, że będą one następowały w sposób adekwatny do uzasadnionych potrzeb Użytkownika. Spółka zastrzega sobie prawo wykonania usług w sposób wybrany przez siebie pod warunkiem, że będzie on pozwalał na realizację celów umowy.

§ 5 Błędy, klasyfikacja zgłoszeń oraz czasy reakcji

1. Użytkownik i Klient mają prawo do zgłaszania Spółce Błędów w działaniu Produktów i Usług. Błąd zgłasza się telefonicznie pod numerem 12 362 68 98 lub mailowo na adres pomoc@megainformatyk.pl. Użytkownik i Klient mają obowiązek określenia w zgłoszeniu klasyfikacji Błędu.
2. Zgłaszane Błędy będą klasyfikowane przez Spółkę według poziomu ich ważności zgodnie z poniższymi definicjami:

Awaria Krytyczna Błąd Produktu lub Usługi powodujący całkowite zaprzestanie pracy Produktu lub Usługi.

Błąd Krytyczny Błąd Produktu lub Usługi uniemożliwiający wykonywanie przez Użytkownika istotnych czynności w ramach działalności

przedsiębiorstwa, ale nie powodujący całkowitej utraty dostępu do funkcjonalności Produktu lub Usługi. Stan, w którym Użytkownik nie ma możliwości wykonania takich istotnych czynności w sposób alternatywny (brak możliwości zastosowania obejścia przez Użytkownika).

Błąd Niekrytyczny Błąd Produktu lub Usługi niebędący Awarią Krytyczną albo Błędem Krytycznym, wpływający na wykonywanie czynności podejmowanych w ramach działalności przedsiębiorstwa Użytkownika.

Usterka Błąd Produktu lub Usługi niewpływający na wykonywanie czynności podejmowanych w ramach działalności przedsiębiorstwa Użytkownika, który może, jeśli Spółka tak zdecyduje, zostać usunięty przez Spółkę w formie Poprawki.

3. Spółka może zmienić poziom ważności Błędu nadanego przez Użytkownika. Zmiana taka może zostać przeprowadzona po dokładniejszej analizie zgłoszonego Błędu. Zmiana klasyfikacji Błędu będzie zgłaszana pocztą elektroniczną Osobie Kontaktowej (na wskazany w umowie adres e-mail bądź telefonicznie), która zarejestrowała Zgłoszenie Błędu.
4. Spółka zobowiązuje się zapewnić określone w Umowie parametry obsługi zgłoszonego Błędu w zależności od przyjętej klasyfikacji, zgodnie z poniższą tabelą. Wszystkie Czasy Reakcji i Odpowiedzi są naliczane wyłącznie w Godzinach Pracy. Spółka dokona wszelkich biznesowo uzasadnionych starań w celu dotrzymania Czasu Reakcji i Czasu Odpowiedzi. Informacja o udostępnieniu Poprawki będzie przekazywana pocztą elektroniczną bądź telefonicznie Osobie Kontaktowej (na wskazany w Załączniku nr 1 adres e-mail), która zarejestrowała Zgłoszenie Błędu.
5. Spółka zobowiązuje się do podjęcia działań serwisowych, aby odpowiedzieć w ramach Czasów Reakcji i Odpowiedzi podanych poniżej w tabeli:

Klasyfikacja zgłoszeń	Czas Reakcji	Czas Odpowiedzi
Awaria Krytyczna	Dwie (2) Godziny Robocze	Osiem (8) Godzin Roboczych

Błąd Krytyczny	Cztery (4) Godziny Robocze	Dwa (2) Dni Robocze
Błąd Niekrytyczny	Dwa (2) Dni Robocze	Pięć (5) Dni Roboczych
Usterka	Dwa (2) Dni Robocze	będzie rozpatrywany indywidualnie dla każdego Zgłoszenia

6. W przypadku otrzymania kolejnego Zgłoszenia przed zakończeniem działań serwisowych dotyczących wcześniej zarejestrowanego Zgłoszenia Spółka będzie podejmować działania w kolejności odpowiadającej poziomowi ważności Zgłoszenia w zależności od rodzaju Błędu. W przypadku Zgłoszenia Błędów o tym samym poziomie ważności lub w przypadku Zgłoszenia Zagadnienia działania podejmowane będą w takiej kolejności, w jakiej Zgłoszenia zostały rejestrowane.

§ 6 Obowiązki użytkownika / klienta

1. Użytkownik zobowiązuje się zapewnić, żeby Osoby Kontaktowe i pracownicy Klienta potrafiły korzystać z dostarczonego przez Spółkę Produktu w szczególności poprzez zapewnienie im dostępu do materiałów i instrukcji przekazanych przez Spółkę.
2. Użytkownik zobowiązuje się, że będzie współpracował ze Spółką w niezbędnym zakresie i w tym celu m.in. zapewni Spółce niezbędny dostęp do całej dokumentacji, programów diagnostycznych, systemów operacyjnych, programów narzędziowych i programów użytkowych dostępnych u Użytkownika, koniecznych do zdiagnozowania Zgłoszenia przez Spółkę po stronie Użytkownika. Użytkownik dołoży wszelkich rozsądnych biznesowo starań, aby zapewnić możliwość ponownego wywołania Błędu lub Zagadnienia. Spółka zastrzega sobie możliwość odmowy realizacji Zgłoszenia Błędu lub Zagadnienia w sytuacji, kiedy Błąd nie może być wywołany ponownie.
3. Użytkownik zobowiązuje się zapewnić zdalny dostęp do swojego środowiska systemowego. Wszelkie działania serwisowe są uzależnione od tego, czy Użytkownik zapewni zdalną kontrolę lub połączenie VPN do swojego środowiska systemowego w sposób i za pomocą narzędzi określonych przez Spółkę w dołączonych specyfikacjach lub instrukcjach.

4. Użytkownik akceptuje, że dostęp do jego środowiska systemowego, a także wszelkie analizy stanu systemów i sprzętu będą w pierwszej kolejności dokonywane za pomocą oprogramowania umożliwiającego zdalny dostęp (w szczególności TeamViever i ITBrain). Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z użytkowania wskazywanego oprogramowania.

§ 7 Ogólne warunki wsparcia i utrzymania

1. Usługi będą świadczone z uwzględnieniem warunków zawartych w Umowie.
2. Wszelkie ustalenia między Użytkownikiem a Spółką dotyczące Zgłoszeń i działań podejmowanych w związku ze Zgłoszeniem mogą być dokonywane jedynie przez Osoby Kontaktowe.
3. W ramach przewidzianej w Umowie zryczałtowanej opłaty serwisowej usługi Wsparcia lub Utrzymania nie obejmują innych Produktów lub usług niż wskazane w Umowie. Spółka wykona analizę przyczyn Zgłoszenia, aby określić, czy źródłem Zgłoszenia jest np. Kastomizacja.
4. Użytkownik może w ramach zawartej Umowy zlecić Zgłoszenia Błędu dla Kastomizacji (lub innych produktów nie objętych wskazaną w Umowie zryczałtowaną opłatą serwisową) za odrębnym wynagrodzeniem dla Spółki, które zostanie wyliczone w oparciu o czasochłonność zlecenia i aktualne ceny stosowane przez Spółkę dla tego rodzaju usług.
5. W żadnym wypadku przewidziane Umową Wsparcie lub Utrzymanie nie obejmuje Błędów Produktu lub Usługi spowodowanych przez:
 - a. modyfikacje Produktu lub Usługi wykonane przez kogokolwiek innego niż Spółka;
 - b. użytkowanie Produktu lub Usługi niezgodnie z instrukcjami użytkownika podanymi w dokumentacji użytkownika lub innej dokumentacji dostarczonej przez Spółkę;
 - c. jakąkolwiek awarię sprzętu komputerowego, systemu operacyjnego komputera lub innego oprogramowania wykorzystywanego przez Użytkownika wynikającego z niewłaściwego użytkownika lub użytkownika niezgodnego z dokumentacją użytkownika lub inną dokumentacji dostarczonej przez Spółkę;
 - d. instalację lub eksploatację Produktu lub Usługi w sposób niezgodny z instrukcjami Spółki;

- e. niedostarczenie na żądanie Spółki uzasadnionej pomocy, informacji i upoważnień niezbędnych do wykonania przez Spółkę postanowień niniejszej Umowy;
6. W przypadku, gdy Zgłoszenie dotyczy Błędu lub Zagadnienia związanego z używaniem przez Użytkownika nieaktualnych wersji systemu operacyjnego, zintegrowanych z Produktami lub Usługami narzędzi lub współdziałających aplikacji, Spółka może zalecić uaktualnienie istniejącego systemu lub w/w aplikacji. Jeśli Użytkownik nie zaakceptuje zaleceń Spółki w tym zakresie, Spółka zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług przewidzianych niniejszą Umową w związku z takim konkretnym Błędem lub Zagadnieniem bez ponoszenia odpowiedzialności z tego tytułu wobec Użytkownika.
 7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przewidzianych Umową z przyczyn przez nią niezawinionych, wynikających m.in. z awarii sieci, systemu zdalnego dostępu lub innych zakłóceń w dostępie do Produktu lub środowiska systemu Użytkownika.
 8. Sprzęt, na którym instalowany jest Produkt lub Usługa, powinien być zgodny ze specyfikacją techniczną przygotowaną lub zatwierdzoną przez Spółkę. Sprzęt o takich parametrach musi w szczególności funkcjonować na środowisku produkcyjnym Użytkownika. Sprzęt musi być eksploatowany zgodnie z instrukcjami dostarczonymi przez producenta wraz z urządzeniem.
 9. Spółka może powierzyć świadczenie usług Wsparcia i Utrzymania swoim podwykonawcom. W takim przypadku za działania i zaniechania swoich podwykonawców Spółka ponosi odpowiedzialność jak za własne.
 10. Spółka udostępnia Klientowi dostęp do infolinii wsparcia technicznego (połączenie płatne według stawek operatora). Dostęp do usług infolinii możliwy jest po podaniu indywidualnego kodu PIN, każdorazowo nadawanego nowemu Klientowi. Klient zobowiązuje się nie udostępniać kodu PIN innym osobom, a w przypadku jego utraty bądź ujawnienia innym podmiotom zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Spółkę o tym fakcie. Odpowiedzialność za szkody wynikłe z ujawnienia kodu PIN osobom trzecim ponosi Klient.

§ 8 Płatności i ceny

1. Wynagrodzenie za świadczenie usług Wsparcia i Utrzymania dla Produktu w obszarze standardowych funkcjonalności będzie wynagrodzeniem ryczałtowym, rozliczonym w okresach miesięcznych z dołu (dalej: Opłata Serwisowa).
2. Strony ustalają wysokość Opłaty Serwisowej w Umowie.
3. Opłata Serwisowa płatna będzie w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury na wskazany na fakturze nr rachunku bankowego. Faktura wystawiana będzie w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego. Dla zachowania terminu płatności liczy się data uznania na rachunku bankowym Spółki.
4. Z tytułu świadczenia usług Utrzymania i Wsparcia dla Kastomizacji lub innych produktów nie objętych podstawową ofertą Spółki przysługiwać będzie odrębne, dodatkowe wynagrodzenie wyliczane na podstawie czasochłonności wykonania takiej usługi w oparciu o każdorazowe ustalenia stron bądź informację zawartą w panelu Klienta.
5. Wynagrodzenie za świadczenie usług nieobjętych Opłatą Serwisową płatne będzie w terminie 14 dni od otrzymania faktury, na rachunek bankowy wskazany na fakturze.
6. Wszystkie podawane kwoty są kwotami netto, do których zostanie doliczony należny podatek od towarów i usług (VAT).
7. Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie faktury drogą elektroniczną.
8. Przed każdym odnowieniem Umowy Spółka ma prawo do zmiany wysokości Opłaty Serwisowej za pisemnym powiadomieniem Użytkownika na jeden (1) miesiąc przed datą rozpoczęcia się nowego okresu obowiązywania Umowy. Spółka ma również prawo do podwyższania, raz w roku, Opłaty Serwisowej zgodnie ze zmianami „Przeciętnego wynagrodzenia ogółem (brutto) w zł” w sektorze przedsiębiorstw, publikowanego na stronie internetowej GUS („Przeciętne zatrudnienie i wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw”). Wysokość wzrostu będzie liczona jako porównanie wysokości „Przeciętnego wynagrodzenia ogółem brutto w zł” w styczniu poprzedniego roku do wysokości „Przeciętnego wynagrodzenia ogółem brutto w zł” w styczniu roku bieżącego, w którym opłata ulega podwyższeniu.
9. W przypadku opóźnienia w zapłacie przekraczającego 14 dni Spółka może wezwać Użytkownika do zapłaty, wyznaczając mu w tym celu dodatkowy, nie krótszy niż 7 dni, termin, a w przypadku jego bezskutecznego upływu, może wstrzymać całkowicie świadczenie usług lub realizację prac na rzecz Użytkownika do dnia dokonania zapłaty. Wstrzymanie się przez Spółkę ze świadczeniem usług lub wykonaniem prac z powodów, o których mowa w niniejszym postanowieniu nie stanowi dla Użytkownika podstawy rozwiązania niniejszej Umowy.

§ 9 Zobowiązanie do zachowania poufności

1. Dla celów niniejszej Umowy, "Informacje Poufne" oznaczają wszelkie nieupublicznione informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne Stron lub inne informacje mające wartość gospodarczą dotyczące w szczególności, choć nie wyłącznie: budowy i rozwoju istniejącego oprogramowania, tworzonego oprogramowania, planów biznesowych, obecnych i potencjalnych klientów, przedsięwzięć, spotkań, badań, prac, transakcji, dokumentów prawnych w tym niniejszej Umowy i regulacji wewnętrznych, komunikacji wewnętrznej, odkryć, wynalazków, metod, procesów, algorytmów, pomysłów, specyfikacji, projektów, dokumentacji, schematów, danych, planów, strategii, know-how, warunków finansowych ofert i zawartych umów. Nie ograniczając ogólności powyższych postanowień Informacje Poufne obejmują wszystkie takie informacje dostarczone każdej ze Stron przez drugą Stronę zarówno przed, jak i po dniu zawarcia niniejszej Umowy.
2. Wszystkie Informacje Poufne każdej ze Stron będą wykorzystywane przez drugą Stronę wyłącznie w celu, dla którego zostały przekazane i zachowane w poufności przez drugą Stronę w takim samym stopniu oraz z co najmniej taką starannością, z jaką chroni ona swoje własne Informacje Poufne takiego rodzaju.
3. Żadna ze Stron nie może ujawniać, kopiować, publikować ani w żaden inny sposób udostępniać Informacji Poufnych drugiej Strony w żadnej formie na użytek własny lub jakiegokolwiek osoby trzeciej bez uprzedniej pisemnej zgody tej Strony, chyba, że jest to niezbędne dla zapewnienia należytego działania Produktu lub Usługi. Niniejsze zobowiązanie nie ogranicza możliwości ujawnienia Informacji Poufnej przez którąkolwiek ze Stron:
 - a. jeśli taki obowiązek wynika z powszechnie obowiązujących przepisów lub z żądania sądu, organu egzekucyjnego lub organu administracji publicznej (pod warunkiem, że Strona ujawniająca niezwłocznie zawiadomi Stronę nieujawniającą o takim żądaniu),
 - b. pracownikom i podwykonawcom Stron, konsultantom, doradcom prawnym, audytorom lub doradcom finansowym, wobec których takie ujawnienie będzie uzasadnione i tylko w zakresie, w jakim odbiorca informacji musi mieć do nich dostęp w związku z niniejszą Umową lub wykonaniem ciążących na Stronie obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących

przepisów prawa i pod warunkiem, że osoby te zostaną zobowiązane do zachowania ich w poufności lub są zobowiązane do zachowania ich w poufności na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. Każda ze Stron wg żądania drugiej Strony zwróci lub zniszczy wszystkie będące w jej posiadaniu Informacje Poufne drugiej Strony. Na żądanie każdej ze Stron druga Strona zaświadczy na piśmie, że zwróciła wszystkie Informacje będące w jej posiadaniu lub że wszystkie takie Informacje Poufne zostały zniszczone.

§ 10 Odpowiedzialność

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za utratę oraz odzyskiwanie danych Użytkownika. Obowiązkiem Użytkownika jest zapewnienie odpowiedniego zabezpieczenia danych i przywrócenie danych we własnym systemie komputerowym.
2. Łączna odpowiedzialność kontraktowa lub deliktowa Spółki wobec Użytkownika (lub innych osób, którym świadczone są w ramach Umowy usługi Wsparcia lub Utrzymania) zostaje ograniczona do kwoty stanowiącej równowartość zapłaconej Opłaty Serwisowej za okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło zdarzenie powodujące powstanie szkody, chyba że szkoda została wyrządzona celowo. W żadnym przypadku Spółka nie odpowiada za utracone korzyści ani szkody pośrednie, a w szczególności nie odpowiada za utracone korzyści. Użytkownik / Klient nie może żądać od Spółki odszkodowania przewyższającego równowartość zapłaconej Opłaty Serwisowej za okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło zdarzenie powodujące powstanie szkody.
3. Odpowiedzialność Spółki z tytułu rękojmi za wady fizyczne zostaje wyłączona całkowicie.

§ 11 Okres obowiązywania i zakończenie umowy

1. Umowa obowiązuje przez czas w niej wskazany.
2. Umowa odnawia się, bez konieczności składania przez Strony jakichkolwiek dodatkowych oświadczeń, na kolejne jednoroczne okresy, chyba że jedna ze Stron złoży, co najmniej na jeden miesiąc przed upływem bieżącego czasu obowiązywania Umowy, pisemne oświadczenie o braku woli odnowienia Umowy na kolejny okres.

3. Każda ze Stron może wypowiedzieć niniejszą Umowę w dowolnym czasie ze skutkiem natychmiastowym, pisemnie powiadamiając o tym drugą stronę, w przypadku gdy druga strona nie wykonuje swoich zobowiązań pomimo wyznaczenia jej w tym celu dodatkowego 14 dniowego terminu.
4. Zobowiązanie do zachowania poufności, jak również inne postanowienia Umowy, które ze swej natury lub ze względu na kontekst mają zachować ważność po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, obowiązują bezterminowo.

Dział II

Uregulowania szczegółowe dotyczące umów o zarządzanie komputerami

§ 12 Zakres umowy

1. W przypadku zawarcia umowy o zarządzanie komputerami, w ramach stałej Opłaty Serwisowej Spółka zobowiązuje się do:
 - a. Stałego monitoringu użytkowanych komputerów (jednostek centralnych) i serwerów pod względem potencjalnych niebezpieczeństw, w tym możliwych do przewidzenia niebezpieczeństw fizycznych (np. potencjalne awarie dysków twardych wykrywane poprzez analizę parametrów SMART) oraz informatycznych (błędy systemowe, nieaktualne zabezpieczenia antywirusowe etc.);
 - b. Stałego monitoringu i usuwania zgłoszonych Błędów w czasie określonym w ogólnych uregulowaniach OWU;
 - c. W uzasadnionych przypadkach możliwości usuwania błędów w siedzibie Klienta;
2. Zawarcie umowy o zarządzanie komputerami ma charakter wyłączny. Oznacza to, że Użytkownik nie może korzystać w okresie trwania umowy z usług innych podmiotów świadczących usługi tożsamego rodzaju.
3. Umowa o zarządzanie komputerami obejmuje swoim zakresem wszystkie komputery użytkowane przez Użytkownika. Użytkownik obowiązany jest do uiszczenia opłat obejmujących wszystkie posiadane w sieci komputery niezależnie od ilości komputerów faktycznie zadeklarowanych w umowie.

§ 13 Wymagania sprzętowe

1. W przypadku, w którym wystąpienie Błędu wynika z niewłaściwych parametrów sprzętowych Użytkownika Spółka może zalecić dostosowania sprzętu Użytkownika do wskazanych właściwości. Niedostosowanie się przez Użytkownika do zaleceń Spółki wiąże się z całkowitym wyłączeniem odpowiedzialności Spółki za wynikłe z tego szkody.
2. W przypadku, w którym w ocenie Spółki koniecznym będzie dostosowanie sprzętu jeszcze przed rozpoczęciem świadczenia Usług Spółka ma prawo uzależnić zawarcie i wykonywanie umowy od realizacji jej wytycznych w zakresie dostosowania sprzętu.

§ 14 Opłaty

1. Wysokość Opłaty Serwisowej zależna jest od ilości objętych obsługą komputerów i wskazana jest w Umowie.
2. Za dodatkową opłatą Użytkownik może zamówić usługę zabezpieczenia sieci, której szczegóły określa Umowa.

Dział III

Uregulowania szczegółowe dotyczące umów o zarządzanie siecią

§ 15 Zakres umowy

1. W przypadku zawarcia umowy o zarządzanie siecią, w ramach stałej Opłaty Serwisowej Spółka zobowiązuje się do administrowania infrastrukturą sieciową Użytkownika w wyznaczonych przez niego miejscach.
2. W przypadku, w którym komunikacja sieciowa odbywa się na sprzęcie stanowiącym własność Użytkownika Użytkownik zobowiązany jest do nabycia sprzętu sieciowego wskazanego przez Spółkę.
3. Użytkownik ma także możliwość wynajęcia od Spółki stosownego sprzętu, który w czasie trwania umowy pozostaje własnością Spółki. W takim wypadku ryzyko związane ze sprawnością techniczną sprzętu spoczywa na Spółce, która w razie wystąpienia Błędu sprzętowego o charakterze fizycznym zobowiązana jest na własny koszt wymienić sprzęt bez zbędnej zwłoki. Szczegóły najmu określa Umowa.
4. W przypadku zawarcia umowy obejmującej wynajem sprzętu od Spółki Umowa o zarządzanie siecią nie może być zawarta na okres krótszy niż 24 miesiące. Jeżeli

Użytkownik wypowie umowę przed okresem minimalnego jej obowiązywania zobowiązany jest dopłacić Spółce równowartość wartości sprzętu według cen nowego sprzętu obowiązujących w Spółce na dzień zerwania umowy, zaś sprzęt staje się własnością Użytkownika.

Dział IV

Postanowienia końcowe

§ 16 Klauzule końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
2. Strony dołożą starań w celu polubownego rozstrzygnięcia sporów. W przypadku braku rozwiązania sporu na drodze obustronnego porozumienia Strony poddają spory wynikłe w związku lub przy realizacji przedmiotu Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego właściwego dla Dzielnicy I Stare Miasto w Krakowie. Zobowiązanie do polubownego rozstrzygnięcia sporów nie ogranicza ani nie wstrzymuje prawa którejkolwiek ze Stron do podjęcia działań mających na celu zabezpieczenie swojego roszczenia.
3. Poza przypadkami, w których niniejsza Umowa stanowi inaczej, wszystkie oświadczenia związane z niniejszą Umową będą miały formę pisemną i będą uważane za skutecznie doręczone:
 - a. w dniu, kiedy zostaną dostarczone osobiście lub przesyłką kurierską do siedziby adresata;
 - b. jeśli zostaną wysłane na podany adres do korespondencji lub na adres siedziby adresata listem poleconym bądź przesyłką kurierską za zwrotnym potwierdzeniem odbioru i nie zostaną odebrane w terminie niezależnie od przyczyn. W przypadku takim za dzień doręczenia uważa się pierwszy dzień, w którym adresat miał możliwość podjęcia przesyłki.
4. Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku stwierdzenia nieważności lub bezskuteczności niektórych postanowień Umowy lub OWU okoliczność ta nie będzie miała wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień, chyba że z okoliczności wynikać będzie w sposób oczywisty, iż bez postanowień bezpośrednio dotkniętych nieważnością lub bezskutecznością Umowa nie zostałaby zawarta. W takim przypadku Strony zobowiązane będą niezwłocznie zastąpić nieważne lub

bezskuteczne postanowienie Umowy innym odzwierciedlającym zgodny zamiar Stron i cel Umowy.

5. Użytkownik nie może przenosić swoich praw wynikających z niniejszej Umowy na inne podmioty bez uprzedniej pisemnej zgody Spółki.
6. Umowa oraz niniejsze OWU stanowią całość porozumienia między Stronami w zakresie przewidzianym Umową i zastępuje w całości wszelkie pisemne lub ustne porozumienia lub umowy istniejące wcześniej między Stronami w tym zakresie.
7. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Skuteczność zmian OWU oraz wywoływanie między Stronami skutków wiążących tych zmian zależne jest od poinformowania w formie elektronicznej na wskazany w umowie adres e-mail o dokonaniu zmiany w OWU. W przypadku, w którym Użytkownik nie akceptuje zmian w OWU ma prawo do rozwiązania umowy w terminie 14 dni licząc od dnia poinformowania go o zmianie.

