

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SERWISU INFORMATYCZNEGO

§ 1

Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług serwisu informatycznego przez XLE Sp. z o. o. z siedzibą w Gdyni przy ul. Szturmanów 29, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod nr 0000348956, REGON: 220954640, NIP 5862249941.

§ 2

Pojęcia użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

1. Umowa – umowa o świadczenie usługi serwisu informatycznego zawarta pomiędzy Zleceniodawcą a XLE Sp. z o. o.
2. Zleceniodawca – podmiot który zawarł umowę z XLE Sp. z o. o.
3. Zleceniobiorca - XLE Sp. z o. o.
4. Strony – Zleceniodawca i XLE Sp. z o. o.
5. Usługa Serwisu Informatycznego inaczej zwana także Pracami Informatycznymi lub Usługami Informatycznymi - usługa polegająca na realizowaniu usług informatycznych dla Zleceniodawcy szczegółowo określona w niniejszym Regulaminie (Katalog Usług) na zasadach określonych Umową.
6. Katalog Usług - usługi informatyczne świadczone na rzecz Zleceniodawcy określone w niniejszym Regulaminie.
7. Pozostałe Usługi Informatyczne - usługa polegająca na realizowaniu usług informatycznych dla Zleceniodawcy w ramach odrębnych zleceń niewymienionych zakresem umowy.
8. Sprzęt Zleceniodawcy- urządzenia techniczne, które dostarcza Zleceniodawca, a które będzie obsługiwane przez Zleceniobiorcę w ramach świadczenia Usługi Serwisu Informatycznego oraz Pozostałej Usługi Informatycznej.
9. Infrastruktura Techniczna Zleceniodawcy - urządzenia oraz oprogramowanie udostępnione przez Zleceniodawcę do nadzoru, konfiguracji oraz jako wyposażenie służące do realizacji usługi serwisu informatycznego oraz prac informatycznych.
10. Siła wyższa- zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoje społeczne, zmiana przepisów prawa, akty władzy państwowej lub samorządowej.
11. Zespół Serwisowy - zespół Zleceniobiorcy świadczących Usługi serwisu informatycznego i Pozostałe Usługi Informatyczne dla Zleceniodawcy.
12. Osobodzień - jednostka rozliczeniowa równa 8 godzinnej pracy pracownika Zespołu Serwisowego Zleceniodawcy.
13. Roboczogodzina – jednostka rozliczeniowa równa jednogodzinnej pracy pracownika Zespołu Serwisowego Zleceniodawcy.
14. Przedstawiciele Zleceniodawcy - osoby podpisujące w imieniu Zleceniodawcy Umowę.
15. Godziny Pracy - 8: 00 - 17: 00 w dni robocze.
16. Poza Godzinami Pracy - 17: 00 - 8: 00 w dni robocze oraz przez cały dzień w dni wolne od pracy, niedziele i święta.
17. Serwis zdalny – Usługi serwisu informatycznego i Pozostałe Usługi Informatyczne świadczone przez Zleceniobiorcę poprzez wykorzystanie zdalnego dostępu do sprzętu i systemu informatycznego Zleceniodawcy za pomocą sieci informatycznej internet.
18. Konsultacje telefoniczne - Usługi serwisu informatycznego i Pozostałe Usługi Informatyczne świadczone przez Zleceniobiorcę w trakcie rozmowy telefonicznej z Zleceniodawcą.
19. Next business day (NBD) – następny dzień roboczy, za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
20. Next 3 business days (N3BD) – następne 3 dni robocze, za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3

1. Zleceniobiorca będzie wykonywać Usługę Serwisu Informatycznego oraz Pozostałe Usługi Informatyczne, działając z zachowaniem staranności wymaganej od podmiotów trudniących się zawodowo działalnością tego rodzaju. Zleceniobiorca oświadcza, iż posiada kwalifikacje i zasoby niezbędne dla należytego i rzetelnego wykonania Usługi Serwisu Informatycznego oraz Pozostałych Usług Informatycznych.
2. Świadczenie Usługi Serwisu Informatycznego oraz Pozostałe Usługi Informatyczne Zleceniobiorca będzie wykonywał z należyłą starannością i dbałością o interes Zleceniodawcy, w sposób stały, bezpośrednio u Zleceniodawcy lub w formie pomocy zdalnej w zależności od wybranego rodzaju umowy.
3. Z zastrzeżeniem powyższego Zleceniobiorca zobowiązany będzie do wykonania Usługi Serwisu Informatycznego oraz Pozostałych Usług Informatycznych w sposób prawidłowy, oceniany w kontekście zgodności z Umową oraz profesjonalnymi zasadami sztuki dotyczącymi wykonywania takich Czynności.

4. Katalog Usług Serwisu Informatycznego obejmuje następujące czynności Zleceniobiorcy:
 - a) świadczenie telefonicznej pomocy typu Help – Desk przez dedykowanych pracowników technicznych,
 - b) instalacje aktualizacji programu Comarch ERP Optima/Klasyka/Optimed24/enova365 na zlecenie Zleceniodawcy pod warunkiem posiadania aktualnej Comarch Asysty,
 - c) instalacje programu Comarch ERP Optima/Klasyka/Optimed24/enova365 oraz jego konfigurację na dodatkowych stanowiskach,
 - d) konsultacje dotyczące rozwoju, modernizacji infrastruktury informatycznej oraz teleinformatycznej służącej poprawnemu funkcjonowaniu systemu Comarch ERP Optima/Klasyka/Optimed24/enova365,
 - e) konfigurację wydruków oraz raportów programu Comarch ERP Optima/Klasyka/Optimed24/enova365,
 - f) realizację procedur backupu oraz procedur awaryjnych baz danych systemu Comarch ERP Optima/Klasyka/Optimed24/enova365 po wcześniejszym zapewnieniu przez Zleceniodawcę odpowiedniej infrastruktury spełniającej wymagania do wykonania danej procedury,
5. Zmiana wybranego przez Zleceniodawcę rodzaju abonamentu w czasie trwania umowy jest dopuszczalna na warunkach określonych w cenniku.

§4

1. Do prawidłowego wykonania Usługi Serwisu Informatycznego oraz Pozostałych Usług Informatycznych konieczne jest współdziałanie Zleceniodawcy w zakresie i w sposób określony w Umowie lub wynikający z treści załączników do Umowy lub treści niniejszego Regulaminu, co Strony niniejszym przyjmują do wiadomości i potwierdzają.
2. Zleceniodawca zobowiązany jest do współdziałania z Zleceniobiorcą przy wykonywaniu Usługi Serwisu Informatycznego oraz Pozostałych Usług Informatycznych w szczególności poprzez:
 - a. Udzielanie informacji lub wyjaśnień,
 - b. Przekazywanie lub udostępnianie dokumentów niezbędnych dla realizacji Usługi Serwisu Informatycznego lub Pozostałych Usług Informatycznych,
 - c. Zapewnienie właściwej i terminowej współpracy przedstawicieli Zleceniodawcy z Zespołem Serwisu Informatycznego.
 - d. Udział w organizowanych przez Zleceniobiorcę spotkaniach projektowych.
 - e. W przypadku niemożności świadczenia usługi zdalnie, Zleceniodawca zobowiązuje się udostępnienia stanowiska pracy, umożliwiające świadczenie usługi.
3. Strony dopuszczają możliwość przekazywania niezbędnych, pilnych informacji od Zleceniobiorcy do Zleceniodawcy i odwrotnie, w ogólnie przyjęty sposób komunikowania się tj. telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną
4. Zleceniodawca będzie zobowiązany do przekazywania Zleceniobiorcy informacji, wyjaśnień i dokumentów niezwłocznie po otrzymaniu wniosku o realizację Usługi Serwisu Informatycznego od Zleceniodawcy, nie później, niż w terminie 1 dnia roboczego w przypadku informacji ustnych i 3 dni roboczych w przypadku informacji pisemnych lub dokumentów. Za informacje pisemne strony przyjmują również korespondencję e-mail.
5. Zleceniodawca celem zapewnienia Zleceniobiorcy możliwości prawidłowego wykonywania przedmiotu niniejszej umowy, z dniem jej podpisania udziela Zleceniobiorcy upoważnienia do zdalnego logowania się na komputerach, serwerach, stacjach roboczych i ingerencji przy użyciu usługi zdalnego dostępu mającej na celu wykonywanie przedmiotu niniejszej umowy.
6. Zleceniodawca wyznacza osoby, które będą współpracować ze Zleceniobiorcą w trakcie realizacji Usług Serwisu Informatycznego i Pozostałych Usług Informatycznych.
7. Ze strony Zleceniobiorcy prace będą wykonywane przez Zespół Serwisu Informatycznego, którego skład będzie ustalany wyłącznie przez Zleceniobiorcę.
8. Serwis zdalny może być wykonywany przez pracownika Zleceniobiorcy, poprzez zlokalizowanie problemu i udzielenie instrukcji jego rozwiązania. Pracownik Zleceniobiorcy może ingerować w ustawienia konfiguracyjne systemu jak również w zgromadzone dane.
9. W przypadku powzięcia przez Zleceniobiorcę, w toku wykonywania przedmiotu Umowy, jakichkolwiek wątpliwości dotyczących prawidłowości wykonywania Usług Serwisu Informatycznego lub Pozostałych Usług Informatycznych, jest on obowiązany niezwłocznie zgłosić powstałe wątpliwości Przedstawicielom Zleceniodawcy.
10. W przypadku wykonywania przedmiotu Umowy w siedzibie Zleceniodawcy osoby wykonujące Usługi Serwisu Informatycznego lub Pozostałe Usług Informatyczne będą zobowiązane do przestrzegania regulaminów i zasad bezpieczeństwa obowiązujących w miejscu wykonywania tych czynności. Warunkiem powstania zobowiązania w powyższym zakresie jest uprzednie dostarczenie przez Zleceniodawcę treści danego regulaminu lub zasad bezpieczeństwa i zapoznanie z nimi członków Zespołu Serwisu Informatycznego, potwierdzone w formie pisemnej.
11. Wykonanie usługi serwisu informatycznego lub pozostałych usług informatycznych, zostanie dokonane wyłącznie po wcześniejszym otrzymaniu przez Zleceniobiorcę pisemnego zlecenia, z wyłączeniem konsultacji telefonicznych.
12. Serwis świadczony będzie w dni robocze w godzinach od 8.00 do 17.00.

13. Rozliczenia godzin objętych abonamentem w ilości zgodnej z wybranym przez Zleceniodawcę zakresem umowy dokonywane jest w sposób następujący: usługi serwisu informatycznego lub pozostałych usług informatycznych świadczone w formie pomocy zdalnej lub konsultacji telefonicznych naliczenie następuje co 15 minut; świadczenie usługi serwisu informatycznego lub pozostałych usług informatycznych poza siedzibą Zleceniobiorcy naliczenie następuje zgodnie z cennikiem usług XLE i jest zależne od miejsca położenia siedziby Zleceniodawcy.
14. Godziny objęte abonamentem, które nie zostaną wykorzystane w danym okresie abonamentowym nie przechodzą na kolejny okres abonamentowy, z uwzględnieniem zapisów § 4 ust. 15 Regulaminu.
15. W przypadku, gdy Zleceniodawca zdecyduje się, na wykupienie poza abonamentem podstawowym usługę dodatkową w postaci gwarantowanego czasu reakcji, niewykorzystane w danym okresie abonamentowym godziny przechodzą na kolejny okres abonamentowy. Niewykorzystane godziny mogą być wykorzystane wyłącznie w najbliższym kolejnym okresie abonamentowym.
16. Dodatkowa usługa w postaci gwarantowanego czasu reakcji może zostać wykupiona wyłącznie do godzin objętych abonamentem.
17. W przypadku, gdy zgodnie z § 4 ust. 15 Regulaminu nastąpi przejście niewykorzystanych godzin na kolejny okres abonamentowy, rozliczenie godzin dokonywane jest w sposób następujący: w pierwszej kolejności wykorzystywane są godziny z aktualnego okresu rozliczeniowego. Po pełnym wykorzystaniu godzin z aktualnego okresu abonamentowego wykorzystywane są godziny z poprzedniego okresu abonamentowego.
18. Gwarantowany czas reakcji Zleceniobiorcy na wykonanie usługi serwisu informatycznego lub pozostałych usług informatycznych po otrzymaniu zlecenia, o którym mowa w § 4 pkt 11 Regulaminu, wynosi do 5 dni roboczych.
19. Zleceniobiorca zapewni Zleceniodawcy dostęp do systemu dla minimum jednego użytkownika z prawami administratora.

§5

1. Wszelkie dokumenty niezbędne do wykonania Umowy oraz informacje i wyjaśnienia będą przekazywane członkom Zespołu Serwisu Informatycznego przez Przedstawicieli Zleceniodawcy.
2. Dokumenty oraz informacje i wyjaśnienia będą przekazywane w formie pisemnej, faksowej elektronicznej (e-mail) lub ustnej. W przypadku, gdy w ocenie Zleceniobiorcy dane wyjaśnienia lub informacje mają istotne znaczenie dla realizacji Usług Serwisu Informatycznego lub Pozostałych Usług Informatycznych, Zleceniobiorca ma prawo żądać przekazania ich w formie pisemnych oświadczeń, zestawień lub notatek ze spotkań, podpisanych przez Przedstawicieli Zleceniodawcy, a Zleceniodawca ma obowiązek dokumenty takie przekazać w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania takiego żądania od Zleceniobiorcy.
3. Za prawdziwość, kompletność i poprawność merytoryczną przekazywanych w powyższy sposób dokumentów, informacji i wyjaśnień odpowiedzialność ponosi Zleceniodawca. Zleceniobiorca nie ma obowiązku badania powyższego, za wyjątkiem oczywistych omyłek lub sprzeczności, w zakresie wykrywania, których Zleceniobiorca zobowiązany jest do zwykłej staranności. W przypadku powstania wątpliwości w powyższym zakresie Zleceniodawca jest zobowiązany, na wniosek Zleceniobiorcy, do udzielenia wyjaśnień w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy. W przypadku braku wyjaśnień w tym zakresie oraz w innych przypadkach, Zleceniobiorca nie będzie ponosił odpowiedzialności za błędy lub szkody powstałe na skutek wad dokumentów, informacji lub wyjaśnień otrzymanych od Zleceniodawcy.
4. Zleceniobiorca zobowiązuje się zachować w tajemnicy wszelkie informacje poufne, w tym tajemnice handlowe Zleceniodawcy poznane w wyniku współpracy na podstawie Umowy. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy za dochowanie tajemnicy obejmuje także zachowania jego pracowników i innych osób, którym Zleceniobiorca zlecił wykonywanie całości bądź części prac objętych Umową. Zleceniobiorca zobowiązuje się także do niewykorzystywania informacji poufnych do celów niezwiązanych z należyтым wykonaniem Umowy.
5. Na potrzeby Umowy terminem „Informacje Poufne” określa się Umowę wraz z załącznikami do niej i korespondencją związaną z negocjowaniem i wykonywaniem Umowy, regulacje wewnętrzne stosowane w przedsiębiorstwie Zleceniodawcy oraz dane, do których ma dostęp Zleceniobiorca, jak również wszelkie inne informacje, bez względu na ich charakter i formę, które zostały ujawnione Zleceniobiorcy w związku z wykonywaniem Umowy, a także rozwiązania dedykowane i stworzone dla Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę w wykonaniu Umowy.
6. Zleceniobiorca jest zobowiązany do zniszczenia bądź zwrotu do Zleceniodawcy niezwłocznie po zakończeniu realizacji przedmiotu Umowy wszelkich dokumentów oraz nośników informacji przekazanych członkom Zespołu Serwisu Informatycznego w związku z realizacją Umowy.
7. W rozumieniu Umowy nie stanowią Informacji Poufnych informacje, które:
 - a) są powszechnie dostępne w sposób inny niż poprzez naruszenie zobowiązania do zachowania poufności;
 - b) zostały opracowane w sposób niezależny, bez dostępu do lub korzystania z informacji poufnych ujawnionych Stronie Umowy;
8. W sytuacji uzyskania przez Stronę Informacji Poufnych w rozumieniu przewidzianym w ust. 2 powyżej, Strona zobowiązuje się do:

- a) wykorzystania wszystkich Informacji Poufnych wyłącznie w celu realizacji Umowy, a tym samym do niewykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu;
 - b) nie ujawniania, bezpośrednio lub pośrednio, Informacji Poufnych w sposób inny niż zgodnie z postanowieniami Umowy;
9. Strony zobowiązane są jednak do powstrzymania się od potwierdzania osobom trzecim faktów, które wskutek okoliczności określonych w pkt a) i b) powyżej nie stanowią Informacji Poufnych.
10. Informacje Poufne mogą zostać ujawnione w niezbędnym zakresie:
- a) tym członkom kierownictwa, pracownikom, podwykonawcom, przedstawicielom lub profesjonalnym doradcom Stron, którzy mają uzasadnioną potrzebę zapoznania się i wykorzystania informacji poufnych w celu realizacji Umowy;
 - b) osobom, co do których druga Strona Umowy wyraziła na piśmie zgodę na otrzymywanie przez te osoby informacji poufnych, w zakresie uzgodnionym przez Strony;
 - c) na zgodne z prawem żądanie sądów i organów administracji, w zakresie objętym tym żądaniem;
11. W razie uzyskania informacji przez Stronę, że nastąpiło ujawnienie Informacji Poufnych niezależnie od przyczyny i formy ujawnienia, Strona ta zobowiązana jest do niezwłocznego poinformowania drugiej Strony Umowy oraz do pełnej współpracy z drugą Stroną Umowy w celu ograniczenia i usunięcia skutków tego faktu.
12. Zobowiązania wynikające z niniejszego paragrafu będą wiążące również w okresie 1 (jednego) roku po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.
13. W przypadku udowodnionego naruszenia przez Stronę zobowiązania do zachowania poufności, wynikających z niniejszego paragrafu, Strona naruszająca poufność będzie zobowiązana do uiszczenia na rzecz drugiej Strony Umowy kary umownej w wysokości 1.000,00 (tysiąc) złotych za każde pojedyncze naruszenie.
14. Członkowie Zespołu Serwisu Informatycznego lub inne osoby, przy pomocy, których Zleceniobiorca wykonywać będzie Umowę, a także Przedstawiciele Zleceniodawcy jak również wyznaczone osoby, które będą współpracować ze Zleceniobiorcą w trakcie realizacji Usług Serwisu Informatycznego i Pozostałych Usług Informatycznych, zostaną poinformowane o obowiązkach przewidzianych w niniejszym paragrafie i będą zobowiązane do ich przestrzegania.

§6

1. W zakresie, w jakim rezultaty usług Zleceniobiorcy, w tym m. in. przekazywana Zleceniodawcy dokumentacja, stanowiąc będą utwory w rozumieniu Prawa Autorskiego stosować się do nich będzie zapisy niniejszego paragrafu.
2. Zleceniobiorca upoważnia Zleceniodawcę do korzystania z wykonanych i odebranych rezultatów usług, udzielając mu licencji na następujących polach eksploatacji:
 - a) Utrwalania i zwielokrotniania rezultatów usług wybraną techniką, w tym drukarską, cyfrową, zapisu magnetycznego,
 - b) Przenoszenia własności egzemplarzy rezultatów usług oraz najmu, dzierżawy, oddania do używania na podstawie innego stosunku prawnego,
 - c) Wyświetlania, odtwarzania, a także udostępniania rezultatów usług w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym,
 - d) Korzystania i rozporządzania opracowaniami rezultatów usług, wyłącznie w ramach i dla potrzeb wewnętrznych przedsiębiorstwa Zleceniodawcy lub jego Podmiotów Powiązanych, względnie w stosunkach pomiędzy Zleceniodawcą i jego podmiotami powiązanimi. W szczególności licencja nie obejmuje wprowadzania do obrotu egzemplarzy rezultatów usług lub ich opracowań względnie publicznego ich rozpowszechniania w inny sposób. Przeniesienie własności egzemplarza utworu na podmiot powiązany nie oznacza wprowadzenia egzemplarza do obrotu.
3. Zleceniodawca nabywa udzielaną licencję z chwilą rozliczenia usługi, w ramach, której wykonany został utwór.
4. Wraz z uzyskaniem licencji na Zleceniodawcę przechodzi własność przekazanych egzemplarzy nośników z zapisem rezultatów usług.
5. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Zleceniodawca i jego Podmioty Powiązane mają prawo wykorzystywać techniki, koncepcje, pomysły, know-how wykorzystane przy wykonywaniu rezultatów usług, dla celów związanych z prowadzeniem ich działalności gospodarczej. Niniejsza Umowa nie ogranicza praw Zleceniobiorcy ani jego Podmiotów Powiązanych do świadczenia usług podobnych do będących przedmiotem Umowy, na rzecz innych klientów niż Zleceniodawca .

§7

1. Jeżeli w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Zleceniobiorca, Zleceniodawca poniósł szkodę, Zleceniobiorca będzie ponosił odpowiedzialność na zasadach ogólnych, chyba, że w Umowie Strony postanowią inaczej.
2. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wad lub nieprawidłowego działania materiałów (w tym urządzeń) lub oprogramowania udostępnionych lub przekazanych Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę

- dla potrzeb wykonywania przedmiotu umowy.
3. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za opóźnienia lub niewykonanie obowiązków wynikających z Umowy w całości lub części, jeżeli takie opóźnienie lub niewykonanie obowiązków spowodowane będzie siłą wyższą.
 4. Strona dotknięta okolicznościami siły wyższej, obowiązana jest poinformować o tym drugą Stronę niezwłocznie.
 5. Zleceniobiorca gwarantuje, iż wszelkie prace opisane w niniejszej Umowie świadczone będą z najwyższą, profesjonalną starannością działania i fachowością właściwą dla prowadzonej przez Zleceniobiorcę działalności. Gwarancje zawarte w Umowie regulują w sposób wyczerpujący (w zakresie przepisów ustawowych dotyczących gwarancji i rękojmi) zagadnienia związane z odpowiedzialnością za wady w zakresie realizowanych usług.
 6. W wypadku niewykonania lub nienależytego wykonywania przez Zleceniobiorcę Serwisu Informatycznego lub Pozostałych Usług Informatycznych Zleceniodawca pisemnie wezwie Zleceniobiorcę do usunięcia naruszenia z określeniem co najmniej 14-dniowego terminu do jego usunięcia, wskazując nieprawidłowości w działaniu Zleceniobiorcy.
 7. Zleceniodawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w wypadku niezastosowania przez Zleceniobiorcę do wezwania Zleceniodawcy w terminie i na warunkach określonych w § 7 pkt. 6 niniejszego Regulaminu.
 8. Zleceniobiorca udziela Zleceniodawcy gwarancji na wykonane przez niego na podstawie niniejszej Umowy usługi, na okres 3 miesięcy od daty uruchomienia i przekazania efektu danej usługi Zleceniodawcy.

§8

1. Strona ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone drugiej Stronie spowodowane swoim działaniem lub zaniechaniem, z zastrzeżeniem przepisów niniejszego paragrafu.
2. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za częściowe lub całkowite niewykonanie Umowy jedynie wówczas, gdy niewykonanie zobowiązań wynikających z Umowy jest następstwem działania Siły wyższej.
3. Strona, która powołuje się na Siłę wyższą, winna pod rygorem bezskuteczności tego powołania się, niezwłocznie zawiadomić drugą Stronę o wystąpieniu takich zdarzeń oraz wykazać, że zachodzi bezpośredni związek przyczynowy między nastąpieniem Siły wyższej, a niewykonaniem zobowiązania wynikającego z Umowy. Taki sam obowiązek ciąży na Stronie w przypadku ustania Siły wyższej.
4. Zleceniodawca odpowiada za wady fizyczne oraz prawne Urządzeń Zleceniodawcy oraz oprogramowania Zleceniodawcy, dla którego jest świadczona Usługa Serwisu Informatycznego, o ile te urządzenia oraz oprogramowanie nie są własnością Zleceniobiorcy.
5. Zleceniobiorca nie odpowiada za szkody wyrządzone działaniem osób trzecich. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy może być związana jedynie z jego działaniem lub zaniechaniem.
6. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub za uszkodzenie Urządzeń Zleceniodawcy oraz Infrastruktury Technicznej Zleceniodawcy powstałe w wyniku ich nie zabezpieczenia lub nienależytego zabezpieczenia przez Zleceniodawcę.
7. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania Zleceniodawcy w sieci Internet.
8. Zleceniobiorca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za działania osób trzecich w sieci Internet, na które to działania nie miał wpływu, ani za szkody wywołane takim działaniem.
9. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe uiszczanie przez Zleceniodawcę opłat za media oraz skutków takiego zaniechania.
10. Zleceniobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za rzeczywiście powstałe szkody wynikłe z nieprawidłowego działania osób wykonujących w imieniu Zleceniobiorcy przedmiot niniejszej umowy a będące wynikiem winy umyślnej bądź rażącego niedbalstwa.
11. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Zleceniodawcy.
12. Zleceniobiorca w ramach powierzonego zlecenia w przypadku braku odmiennej informacji od Zleceniodawcy, działa przy założeniu, iż Zleceniodawca w sposób prawidłowy zarządza zgromadzonymi danymi w tym dokonuje regularnej archiwizacji danych (kopi bezpieczeństwa). W związku z czym, przy braku odmiennych ustaleń stron, Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych zapisanych na nośnikach informacji, będące skutkiem nieprawidłowego działania osób wykonujących w imieniu Zleceniobiorcy przedmiot niniejszej umowy.
13. Zleceniodawca, zobowiązany jest w trakcie trwania umowy oraz w okresie dwóch lat od jej rozwiązania do niepozyskiwania, nie zatrudniania lub współpracy na podstawie umów o pracę lub umów cywilnoprawnych z pracownikami lub współpracownikami Zleceniobiorcy bez jego zgody wyrażonej na piśmie.
14. W przypadku naruszenia przez Zleceniodawcę postanowień § 8 pkt. 13 regulaminu, zapłaci on na rzecz Zleceniobiorcy karę umowną w kwocie 50.000,00 zł (pięćdziesiąt tysięcy).

§9

1. Zleceniodawca może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Serwisu Informatycznego lub Pozostałych Usług Informatycznych. Reklamacja musi być złożona niezwłocznie w terminie nie dłuższym jednak niż 3 dni robocze od chwili zaistnienia przyczyny reklamacji.

2. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a) dane identyfikacyjne Zleceniodawcy - imię nazwisko lub jego nazwę, adres,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
3. Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do siedziby Zleceniobiorcy.
4. W przypadku zgłoszenia reklamacji za pomocą poczty elektronicznej, faksem lub telefonicznie za datę wniesienia uważa się datę potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego.
5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji następuje niezwłocznie po jej wpływie w Godzinach Pracy Zleceniobiorcy.

§10

1. Zleceniobiorca udziela odpowiedzi na reklamację drogą mailową na podany w Umowie adres mailowy w terminie 7 dni od dnia jej wniesienia.
2. Zleceniodawca może odwołać się od postanowień zawartych w odpowiedzi na reklamację w terminie 7 dni od dnia jej otrzymania.
3. Złożone odwołanie Zleceniobiorca rozpatruje w terminie 14 dni od dnia otrzymania odwołania.
4. Udzielenie odpowiedzi na Odwołanie Zleceniodawcy wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego.
5. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek modyfikacje wykonane samodzielnie bądź przy udziale osób trzecich w systemie informatycznym Zleceniodawcy. Wszelkie stwierdzone modyfikacje zwalniają Zleceniodawcę z odpowiedzialności.
6. Z uwagi na istotę przedmiotu umowy strony na zasadzie art. 558 § 1 KC wyłączają ustawowe postanowienia dotyczące rękojmi za wady.

§11

1. Przeniesienie praw lub obowiązków wynikających z Umowy wymaga zgody drugiej Strony. Żadna ze Stron nie odmówi udzielenia takiej zgody bez uzasadnionych powodów.
2. Nie wymaga zgody drugiej Strony przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy:
 - a) na Podmiot Powiązany,
 - b) w ramach przeniesienia przez Zleceniobiorcę prawa do żądania zapłaty wynagrodzenia.
3. Zleceniobiorca może zlecić wykonanie usług lub części usług, za zgodą Zleceniodawcy, osobie trzeciej, za której działania i zaniechania odpowiadać będzie jak za swoje własne działania i zaniechania. Zgoda Zleceniodawcy powinna zostać wyrażona w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§12

1. W przypadku zmiany adresu do doręczeń lub numeru faksu lub e-mail, Strona, której adres, numer lub e-mail uległ zmianie, powiadomi o tym drugą Stronę w formie pisemnej lub faksu, pod rygorem skuteczności doręczenia na adres Strony ujawniony ust. 1, albo na ostatni adres Strony, o którym druga Strona została powiadomiona na mocy postanowień niniejszych.
2. Pisma między Stronami uważa się za doręczone w przypadku wysłania ich listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, na adres do doręczeń, z chwilą ich rzeczywistego odbioru, a w przypadku nieodebrania - z upływem 14 dni od dnia ich pierwszego awizowania.

§13

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego w szczególności kodeksu cywilnego.
2. W przypadku zmiany Regulaminu Zleceniobiorca poinformuje o tym fakcie Zleceniodawcę drogą mailową na podany w Umowie adres.
3. W przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie Zleceniodawca ma prawo wypowiedzieć Umowę przy zachowaniu terminów Umownych. W takim wypadku zastosowanie znajdują postanowienia dotychczasowego Regulaminu.

§14

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2017 r.