

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. Śląskiej 35-37, 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 Zleceniobiorcą, z uwzględnieniem § 2 ust. 5 i 6.
2. Zleceniodawca – podmiot, który zawarł umowę z XLE Sp. z o. o.
3. Zleceniobiorca – XLE Sp. z o. o.
4. Strony – Zleceniodawca i Zleceniobiorca.
5. Umowa abonamentowa, w dalszej części Regulaminu, z wyłączeniem postanowień szczególnych, zwana Umową – świadczenie Usług przy przyjętej zasadzie płatności abonamentowej, tj. opłacone z góry prawo do korzystania z serwisu informatycznego w zakresie rzeczowym i czasowym określonym opcją wybraną przez Zleceniodawcę.
6. Umowa przedpłacona (Pakiet godzin), w dalszej części Regulaminu, z wyłączeniem postanowień szczególnych, zwana Umową – świadczenie Usług przy przyjętej zasadzie płatności polegającej na zakupieniu przez Zleceniodawcę określonej liczby godzin serwisu informatycznego, przy czym opłata jest wnoszona z góry, natomiast wykorzystanie nabytych jednostek jest możliwe przez czas i w ilości określonej w wybranym przez Zleceniodawcę Pakiecie godzin, określonym w Cenniku Usług XLE Sp. z o.o.
7. Usługi – oznaczają Usługi Serwisu Informatycznego oraz Pozostałe Usługi Informatyczne.
8. 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.
9. Katalog Usług – usługi informatyczne świadczone na rzecz Zleceniodawcy określone w niniejszym Regulaminie.
10. Pozostałe Usługi Informatyczne – Usługi polegającą na realizowaniu usług informatycznych dla Zleceniodawcy w ramach odrębnych zleceń niewymienionych zakresem Umowy.
11. Sprzęt Zleceniodawcy – urządzenie techniczne, które udostępnia Zleceniodawca, a które będzie obsługiwane przez Zleceniobiorcę w ramach świadczenia Usługi Serwisu Informatycznego oraz Pozostałej Usługi Informatycznej.
12. Infrastruktura Techniczna Zleceniodawcy – urządzenia oraz oprogramowanie udostępnione przez Zleceniodawcę do nadzoru, konfiguracji oraz jako wyposażenie służące do realizacji Usługi Serwisu Informatycznego oraz Prac Informatycznych.
13. 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, akty terrorystyczne.

14. Zespół Serwisu Informatycznego – zespół Zleceniobiorcy świadczący Usługi Serwisu Informatycznego i Pozostałe Usługi Informatyczne dla Zleceniodawcy.
15. Przedstawiciele Zleceniodawcy – osoby, które posiadając odpowiednie umocowanie, podpisują w imieniu Zleceniodawcy Umowę.
16. Godziny Pracy – 8:00 - 17:00 w dni robocze.
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 ze Zleceniodawcą.
19. Konsultacje osobiste – Usługi Serwisu Informatycznego i Pozostałe Usługi Informatyczne świadczone osobiście przez Zleceniobiorcę w siedzibie Zleceniodawcy, w wymiarze nie krótszym niż 3 godziny.
20. Next business day (NBD) – następny dzień roboczy, za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
21. 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.
22. Zlecenie – złożone w formie pisemnej lub poprzez B2B żądanie wykonania Usługi.
23. Czas reakcji – czas w jakim Zleceniobiorca przystępuje do realizacji otrzymanego od Zleceniodawcy Zlecenia.
24. Gwarantowany czas reakcji – możliwy do wybrania przez Zleceniodawcę, zgodnie z Cennikiem Usług XLE Sp. z o.o., maksymalny czas w jakim Zleceniobiorca zobowiązany jest przystąpić do realizacji otrzymanego Zlecenia.
25. B2B – pulpit klienta z utworzonymi kontami klienta, pozwalający na bieżącą kontrolę wykonanych przez Zleceniobiorcę czynności Usług Serwisu Informatycznego oraz Pozostałych Usług Informatycznych, pobieranie faktur wystawionych przez Zleceniobiorcę oraz zgłaszanie Zleceń, akceptację wycen i potwierdzanie wykonanych Usług.
26. Express – wykonanie Zlecenia w czasie krótszym niż określony umową czas reakcji, dodatkowa Usługa, którą Zleceniodawca może zamówić do każdorazowego Zlecenia, a Zleceniobiorca przyjąć do realizacji.
27. Dyżur - gwarancja przyjęcia zgłoszenia poza Godzinami Pracy (wyłączając dni ustawowo wolne od pracy). Godziny dyżurów: 6:00 – 8:00; 17:00 – 20:00 w tygodniu oraz 7:00 – 18:00 w soboty.
28. Cennik Usług XLE Sp. z o.o. – cennik Usług Zleceniobiorcy dostępny online pod adresem <https://www.xle.pl/cennik-uslug/>.

§3

1. Zleceniobiorca będzie wykonywać Usługi, 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.

2. Świadczenie Usług Zleceniobiorca będzie wykonywał z należytą starannością i dbałością o interes Zleceniodawcy, w sposób stały, w formie pomocy zdalnej lub bezpośrednio u Zleceniodawcy, w zależności od wybranego rodzaju Umowy. Świadczenie Usług wykonywane jest na podstawie Umowy abonamentowej lub przedpłaconej.
3. Z zastrzeżeniem powyższego Zleceniobiorca zobowiązany będzie do wykonania Usług w sposób prawidłowy, oceniany w kontekście zgodności z Umową oraz profesjonalnymi zasadami sztuki dotyczącymi wykonywania takich czynności.
4. Katalog Usług obejmuje:
 - a) świadczenie pomocy typu Help-Desk przez dedykowanych pracowników technicznych, przy użyciu szerokiej gamy środków komunikacji elektronicznej, w szczególności: mail, TeamViewer, Teams, Szybka pomoc w systemie Windows, telefon.
 - b) instalacje aktualizacji programu enova365 jak również innych programów ERP na Zlecenie Zleceniodawcy pod warunkiem posiadania aktualnej gwarancji na system;
 - c) instalacje programu enova365 jak również innych programów ERP oraz ich konfigurację na dodatkowych stanowiskach;
 - d) konsultacje dotyczące rozwoju i modernizacji infrastruktury informatycznej, teleinformatycznej oraz funkcjonalności systemu ERP;
 - e) konsultacje oraz szkolenia świadczone na zamówienie Zleceniodawcy;
 - f) konfigurację wydruków oraz raportów programu enova365 jak również innych programów ERP;
 - g) realizację procedur backupu oraz procedur awaryjnych baz danych systemu po wcześniejszym zapewnieniu przez Zleceniodawcę odpowiedniej infrastruktury spełniającej wymagania do wykonania danej procedury.
5. W przypadku wystąpienia co najmniej 7-dniowego opóźnienia w płatności Zleceniobiorca ma prawo do wstrzymania wykonywania Usług do czasu otrzymania zapłaty zaległości.
6. Zmiana wybranego przez Zleceniodawcę rodzaju abonamentu w czasie trwania umowy jest dopuszczalna na warunkach określonych w Cenniku Usług XLE Sp. z o.o.

§4

1. Do prawidłowego wykonania Usług 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 ze Zleceniobiorcą przy wykonywaniu Usług w szczególności poprzez:
 - h) udzielanie informacji lub wyjaśnień;
 - i) przekazywanie lub udostępnianie dokumentów niezbędnych dla realizacji Usługi w odpowiednio wyznaczonym terminie przez członka Zespołu Serwisu Informatycznego;
 - j) zapewnienie właściwej i terminowej współpracy przedstawicieli Zleceniodawcy z Zespołem Serwisu Informatycznego;
 - k) udział w organizowanych przez Zleceniobiorcę spotkaniach projektowych;

- l) w przypadku niemożności świadczenia Usługi zdalnie, Zleceniodawca zobowiązuje się udostępnienia stanowiska pracy, umożliwiającego świadczenie Usługi;
 - m) zlecenia drogą elektroniczną na adres e-mail serwis@xle.pl lub przy pomocy B2B wykonania czynności objętych przedmiotem Umowy;
 - n) potwierdzania drogą elektroniczną wykonania Zlecenia na adres serwis@xle.pl lub bezpośrednio na adres e-mail członka Zespołu Serwisu Informatycznego, który wykonał dane Zlecenie. Potwierdzenie takie Zleceniodawca obowiązany jest przesać w terminie do 3 dni roboczych od chwili otrzymania informacji o wykonaniu Zlecenia. Brak przekazania potwierdzenia w w\w terminie skutkuje uznaniem, że Zlecenie zostało wykonane w sposób prawidłowy, a Zleceniodawca w przyszłości nie będzie mógł powoływać się na te okoliczności.
3. Strony dopuszczają możliwość przekazywania niezbędnych, pilnych informacji od Zleceniobiorcy do Zleceniodawcy i odwrotnie, w ogólnie przyjęty sposób komunikowania się, tj. telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Numerem zgłoszeniowym Zleceniobiorcy dla wszystkich spraw związanych z realizacją Umowy jest następujący numer telefoniczny: 58 746 35 00 oraz adres poczty elektronicznej serwis@xle.pl. Zleceniobiorca informuje również, że celem zapewnienia jak najwyższego standardu świadczonych Usług, rozmowy telefoniczne są nagrywane, na które to działanie Zleceniodawca wyraża zgodę.
4. Zleceniodawca będzie zobowiązany do przekazywania Zleceniobiorcy informacji, wyjaśnień i dokumentów niezwłocznie po otrzymaniu zapytania od członka Zespołu Serwisu Informatycznego, 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 w systemy informatyczne 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 Zleceniodawcę, w toku wykonywania przedmiotu Umowy, jakichkolwiek wątpliwości dotyczących prawidłowości wykonywania Usług, jest on obowiązany niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych, zgłosić powstałe wątpliwości poprzez B2B lub na adres poczty elektronicznej serwis@xle.pl.
10. W przypadku wykonywania przedmiotu Umowy w siedzibie Zleceniodawcy, osoby wykonujące Usługi, 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 zostanie dokonane, wyłącznie po wcześniejszym otrzymaniu przez Zleceniobiorcę pisemnego Zlecenia przesłanego na adres poczty elektronicznej serwis@xle.pl lub poprzez B2B. W przypadku przesłania przez Zleceniodawcę Zlecenia na inny adres niż serwis@xle.pl, czas reakcji dla Zlecenia nie rozpoczyna biegu.
12. Czas reakcji dla otrzymanego Zlecenia rozpoczyna swój bieg w dniu otrzymania Zlecenia, pod warunkiem, że Zlecenie przesłane poprzez B2B lub za pomocą poczty elektronicznej na adres serwis@xle.pl znajdzie się na serwerze pocztowym XLE do godziny 14.00 w taki sposób, żeby Zleceniobiorca mógł zapoznać się z jego treści
13. Usługi świadczone będą w dni robocze w Godzinach Pracy określonych w §2 ust. 16.
14. Usługi mogą być świadczone poza Godzinami Pracy po wykupieniu opcji "Dyżur" zgodnie z cennikiem, przy czym stawka za dyżur dotyczy gotowości przyjęcia zlecenia. Praca nad zleceniem wyceniana jest zgodnie z cennikiem usług serwisowych odpowiednio.
15. Rozliczenia godzin objętych abonamentem, w liczbie zgodnej z wybranym przez Zleceniodawcę zakresem Umowy dokonywane jest w sposób następujący: Usługi świadczone w formie Serwisu zdalnego lub Konsultacji telefonicznych – naliczenie następuje co 15 minut. Usługi świadczone w formie Konsultacji osobistych – naliczenie następuje co 30 minut.
16. Godziny objęte abonamentem, które nie zostaną wykorzystane w danym okresie abonamentowym nie przechodzą na kolejny okres abonamentowy, z uwzględnieniem zapisów § 4 ust. 17 Regulaminu.
17. W przypadku, gdy Zleceniodawca zdecyduje się na wykupienie, poza abonamentem podstawowym, Usługi dodatkowej 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. Dodatkowa Usługa w postaci Gwarantowanego czasu reakcji może zostać wykupiona wyłącznie do godzin objętych abonamentem.
18. W przypadku, gdy zgodnie z § 4 ust. 17 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.
19. Rozliczenia godzin objętych Pakietem godzin w liczbie zgodnej z wybranym przez Zleceniodawcę Pakietem dokonywane jest w sposób następujący: Usługi świadczone w formie Serwisu zdalnego lub Konsultacji telefonicznych, lub Konsultacji osobistych – naliczenie następuje co 30 minut.
20. Zleceniodawca ma możliwość realizacji Zlecenia w trybie Express. Czas realizacji Zlecenia w trybie Express zostanie każdorazowo określony przez członka Zespołu Serwisu Informatycznego przy przyjęciu zgłoszenia i niezwłocznie przekazany Zleceniodawcy. Przystąpienie do realizacji Zlecenia w trybie Express zależne jest od uprzedniego zaakceptowania przez Zleceniodawcę terminu realizacji Zlecenia wskazanego przez członka Zespołu Serwisu Informatycznego oraz na obciążenie go dodatkowymi kosztami Usługi Express, zgodnie z Cennikiem Usług XLE Sp. z o.o. Akceptacja winna zostać dokonana pisemnie w formie elektronicznej na adres e-mail członka Zespołu Serwisu Informatycznego lub serwis@xle.pl.

21. W przypadku przesłania przez Zleceniodawcę Zlecenia obejmującego wykonanie przez Zleceniobiorcę Usług związanych z koniecznością dojazdu, Zleceniobiorca może dokonać wyceny dojazdu. Przed przystąpieniem do realizacji Zlecenia Zleceniobiorca przedstawi Zleceniodawcy wycenę. Zlecenie zostanie wykonane po uprzedniej akceptacji kosztów przez Zleceniodawcę. Akceptacja winna zostać dokonana pisemnie w formie elektronicznej na adres e-mail członka Zespołu Serwisu Informatycznego lub serwis@xle.pl. Dojazd do Klienta możliwy jest przy zleceniu obejmującym co najmniej 3 h serwisu.
22. Zleceniodawca zobowiązany jest zgłaszać uwagi co do prawidłowości rozliczenia w terminie 5 dni roboczych od otrzymania faktury. Zestawienie zleceń oraz wykonanych Usług jest na bieżąco dostępne dla Zleceniodawcy w B2B pod zakładką „rozliczenie poprzedniego miesiąca”. Zgłaszając uwagi Zleceniodawca obowiązany jest do wskazania konkretnych nieprawidłowości zawartych w rozliczeniu, które w jego ocenie stanowią podstawę zgłoszonych uwag.
23. Czas reakcji Zleceniobiorcy na podjęcie czynności Usług po otrzymaniu Zlecenia, o którym mowa w §4 ust.11 Regulaminu, wynosi do 5 dni roboczych.
24. Zleceniodawca zapewni Zleceniobiorcy 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 we wskazanym przez Zleceniobiorcę terminie.
2. Dokumenty oraz informacje i wyjaśnienia będą przekazywane w formie pisemnej, w tym elektronicznej (e-mail) lub ustnej. W przypadku, gdy w ocenie Zleceniobiorcy dane wyjaśnienia lub informacje mają istotne znaczenie dla realizacji Usług, 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 (jeden) 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. Strony zobowiązują 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 wykonaniem Umowy.

5. Na potrzeby Regulaminu terminem „Informacje Poufne” określa się informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa Strony lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane w tym w szczególności Umowę wraz z załącznikami do niej i korespondencją związaną z negocjowaniem i wykonywaniem Umowy. Informacjami poufnymi są także dane, do których ma dostęp Strona, jak również wszelkie inne informacje, bez względu na ich charakter i formę, które zostały ujawnione Stronie w związku z wykonywaniem Umowy, a także rozwiązania dedykowane i stworzone dla Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę w wykonaniu Umowy.
6. W rozumieniu Regulaminu 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.
7. W sytuacji uzyskania przez Stronę Informacji Poufnych w rozumieniu przewidzianym w ust. 5 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) nieujawniania, bezpośrednio lub pośrednio, Informacji Poufnych w sposób inny niż zgodnie z postanowieniami Umowy.
8. Strony zobowiązane są jednak do powstrzymania się od potwierdzania osobom trzecim faktów, które wskutek okoliczności określonych w ust. 6 a) i b) powyżej nie stanowią Informacji Poufnych.
9. 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 instytucji państwowych, w tym w szczególności sądów i organów administracji, w zakresie objętym tym żądaniem.
10. W razie uzyskania informacji przez Stronę, że nastąpiło ujawnienie Informacji Poufnych niezależnie od przyczyny i formy ujawnienia, Strona ta zobowiązana jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych, poinformowania drugiej Strony Umowy oraz do pełnej współpracy z drugą Stroną Umowy w celu ograniczenia i usunięcia skutków tego faktu.
11. Zobowiązania wynikające z niniejszego paragrafu będą wiążące również w okresie 1 roku po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.
12. 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.

13. 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, 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 niewyłącznej 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. W szczególności licencja nie obejmuje wprowadzania do obrotu egzemplarzy rezultatów Usług lub ich opracowań, względnie publicznego ich rozpowszechniania w inny sposób.
3. Zleceniodawca nabywa udzielaną licencję z chwilą pełnej zapłaty za 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 ma prawo wykorzystywać techniki, koncepcje, pomysły, know-how wykorzystane przy wykonywaniu rezultatów Usług, dla celów związanych z prowadzeniem swojej działalności gospodarczej. Niniejszy Regulamin nie ogranicza praw Zleceniobiorcy 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. 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.

4. W wypadku niewykonania lub nienależytego wykonywania przez Zleceniobiorcę Usług, Zleceniodawca pisemnie wezwie Zleceniobiorcę do usunięcia naruszenia z określeniem co najmniej 14-dniowego terminu do jego usunięcia, wskazując nieprawidłowości w działaniu Zleceniobiorcy.
5. Zleceniodawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, w wypadku niezastosowania przez Zleceniobiorcę do wezwania Zleceniodawcy w terminie i na warunkach określonych w § 7 ust. 4 niniejszego Regulaminu.
6. Zleceniobiorca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy przedpłaconej z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia. Po upływie okresu wypowiedzenia, Zleceniobiorca, na wniosek Zleceniodawcy, dokona zwrotu na rzecz Zleceniodawcy kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy wykorzystanymi godzinami a pozostałymi do wykorzystania z uwzględnieniem ceny nabycia pojedynczej godziny serwisu informatycznego zgodnie z Cennikiem Usług XLE Sp. z o. o., aktualnym na dzień nabycia pakietu. Zwrot zostanie dokonany na rachunek Zleceniodawcy wskazany we wniosku.
7. Zleceniobiorca udziela Zleceniodawcy gwarancji na wykonane przez niego w ramach Umowy Usługi, na okres 3 miesięcy od daty uruchomienia i przekazania efektu danej Usługi Zleceniodawcy. Jednocześnie z uwagi na charakter przedmiotu Umowy, Strony na zasadzie art. 558 §1 kc wyłączają niniejszym zapisem odpowiedzialność z tytułu rękojmi wskazując, że dostawcy systemów informatycznych zapewniają odpowiednie uprawnienia gwarancyjne dla Zleceniodawcy.
8. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek modyfikacje, wykonane samodzielnie przez Zleceniodawcę bądź przy udziale osób trzecich w systemie informatycznym Zleceniodawcy. Wszelkie stwierdzone modyfikacje zwalniają Zleceniobiorcę z odpowiedzialności.

§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 Sprzętu Zleceniodawcy oraz oprogramowania Zleceniodawcy, dla którego są świadczone Usługi, 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 Sprzętu Zleceniodawcy oraz Infrastruktury Technicznej Zleceniodawcy powstałe w wyniku ich niezabezpieczenia lub nienależytego zabezpieczenia przez Zleceniodawcę.
7. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania Zleceniodawcy w sieci Internet.
8. Zleceniobiorca nie ponosi jakiejkolwiek 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 (kopii bezpieczeństwa). W związku z czym, przy braku odmiennych ustaleń Stron, Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych zapisanych na nośnikach informacji, będącej skutkiem nieprawidłowego działania osób wykonujących w imieniu Zleceniobiorcy przedmiot niniejszej umowy.
13. Zleceniodawca, zobowiązany jest w trakcie trwania umowy oraz w okresie 2 lat od jej rozwiązania lub wygaśnięcia do niepozyskiwania, niezatrudniania lub współpracy, na podstawie umów o pracę lub umów cywilnoprawnych, z pracownikami lub współpracownikami Zleceniobiorcy, którzy realizując w imieniu Zleceniobiorcy Usługi pozostawali ze Zleceniodawcą w kontakcie bezpośrednim lub teleinformatycznym.
14. W przypadku naruszenia przez Zleceniodawcę postanowień § 8 ust. 13 Regulaminu, zapłaci on na rzecz Zleceniobiorcy karę umowną w kwocie 100.000,00 (sto tysięcy) złotych.

§9

1. Zleceniodawca może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług. Reklamacja musi być złożona niezwłocznie, w terminie nie dłuższym jednak niż 3 dni robocze od chwili zaistnienia przyczyny reklamacji.
2. Reklamacja składana jest w formie pisemnej (przesyłka rejestrowana lub przy wykorzystaniu poczty elektronicznej).
3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a) dane identyfikacyjne Zleceniodawcy - imię nazwisko lub jego nazwę, adres;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu;
 - c) przypadku nieprawidłowego wykonania Zlecenia także numer i datę kwestionowanego Zlecenia.
4. Reklamacja składana przesyłką rejestrowaną winna być złożona zgodnie z zapisem § 11 ust. 3 Regulaminu. Za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do siedziby Zleceniobiorcy.

5. W przypadku zgłoszenia reklamacji za pomocą poczty elektronicznej na adres serwis@xle.pl za datę wniesienia uważa się pierwszy dzień roboczy, następujący po wprowadzeniu reklamacji do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby Zleceniobiorca mógł zapoznać się z jego treścią.
6. Zleceniobiorca udziela odpowiedzi na reklamację drogą mailową na podany w Umowie adres e-mail lub zwrotnie na adres e-mail, z którego zostało wysłane zgłoszenie reklamacyjne, w terminie 7 dni od dnia jej wniesienia.
7. Zleceniodawca może odwołać się od postanowień zawartych w odpowiedzi na reklamację w terminie 7 dni od dnia jej otrzymania.
8. Złożone odwołanie Zleceniobiorca rozpatruje w terminie 14 dni od dnia otrzymania odwołania.
9. Udzielenie odpowiedzi na odwołanie Zleceniodawcy wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego.
10. Nieuzasadnione zgłoszenie reklamacyjne będzie przez Zleceniobiorcę rozliczane zgodnie z §4 ust. 15 lub § 4 ust. 19 Regulaminu.

§10

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 w ramach przeniesienia przez Zleceniobiorcę prawa do żądania zapłaty wynagrodzenia.
3. Zleceniobiorca może zlecić wykonanie Usług lub części Usług osobie trzeciej, za której działania i zaniechania odpowiadać będzie jak za swoje własne działania i zaniechania.

§11

1. W przypadku zmiany adresu do doręczeń, numeru telefonu lub e-mail, Strona, której adres, numer telefonu lub e-mail uległ zmianie, powiadomi o tym drugą Stronę w formie pisemnej, zgodnie z zasadami wymiany pism pomiędzy stronami określonymi w § 11 ust. 3 Regulaminu, pod rygorem skuteczności doręczenia na adres Strony ujawniony w Umowie, albo na ostatni adres Strony, o którym druga Strona została powiadomiona na mocy postanowień niniejszych.
2. W przypadku zajścia okoliczności, o których mowa w ust. 1 powyżej, Strona, której adres, numer telefonu lub e-mail uległ zmianie może powiadomić o tym fakcie drugą Stronę także drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Umowie. Brak zawiadomienia skutkuje skutecznością doręczenia na adres Strony ujawniony w Umowie albo na ostatni adres Strony, o którym druga Strona została powiadomiona na mocy postanowień §11 ust. 1 i 2 niniejszego Regulaminu.
3. Pisma między Stronami uważa się za doręczone w przypadku wysłania ich przesyłką rejestrowaną, na adres Strony wskazany w Umowie, z chwilą ich rzeczywistego odbioru, a w przypadku nieodebrania - z upływem 14 dni od dnia ich pierwszego awizowania.
4. W przypadku pisma skierowanego przy użyciu poczty elektronicznej, pismo uważa się za doręczone drugiej Stronie z chwilą, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby Strona ta mogła zapoznać się z jego treścią.

§12

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 przez Zleceniodawcę adres poczty elektronicznej, z tym zastrzeżeniem, że dla umowy abonamentowej jest to adres e-mail wskazany przez Zleceniodawcę w Umowie. Dla Umowy przedpłaconej jest to adres e-mail wskazany przez Zleceniodawcę dla otrzymywania faktur drogą elektroniczną lub, jeżeli taki został przekazany Zleceniobiorcy, adres e-mail dla kontaktów ze Zleceniodawcą.
3. W przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie Zleceniodawca ma prawo wypowiedzieć Umowę przy zachowaniu terminów Umownych, a w przypadku Umowy przedpłaconej w terminie 14 dni. W takim wypadku zastosowanie znajdują postanowienia dotychczasowego Regulaminu.

§13

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 03.11.2021 r.