

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

Regulamin świadczenia usług CTI

(wersja 5.0 obowiązująca od dnia 01.02.2024 r.)

§1 – OPIS STRON

1. Ogólne warunki umowy w postaci regulaminu świadczenia usług określają zakres i warunki na jakich Centrum Technologii Informatycznej Zygmunt Wilder świadczy usługi na rzecz swoich klientów (**dalej: Regulamin**)
2. Usługodawcą w rozumieniu niniejszego regulaminu jest firma Centrum Technologii Informatycznej Zygmunt Wilder z siedzibą w Gliwicach, ul. Jałowcowa 35, 44-100 Gliwice, NIP: 631-190-72-77. (**dalej: CTI**)
3. Usługobiorcą w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest firma, która skorzystała z usług CTI (**dalej: Klient**)
4. W przypadku gdy Klient ma zawartą z CTI umowę na obsługę serwisową, zapisy takiej umowy są nadrzędne względem regulaminu świadczenia usług.

§2 – ZAKRES WSPARCIA

1. CTI w ramach niniejszego regulaminu świadczyć będzie:
 - Usługi szkoleniowo-konsultacyjne z zakresu:
 - Oprogramowania Comarch ERP Optima.
 - Oprogramowania Comarch ERP XL
 - Oprogramowania marki CTI.
 - Oprogramowania marki FO.
 - Usługi serwisowe z zakresu:
 - Wdrażania oprogramowania i sprzętu IT.
 - Bieżącego wsparcia i konserwacji oprogramowania i sprzętu IT.
 - Podstawowego serwisu związanego ze sprzętem komputerowym, peryferiami, systemami operacyjnymi, oprogramowaniem antywirusowym.
 - Zaawansowanego serwisu związanego z serwerami, macierzami dyskowymi, infrastrukturą sieciową, oprogramowaniem serwerowym.
 - Usługi doradztwa w zakresie:
 - Realizowania analiz i audytów IT.
 - Możliwości wykorzystania oprogramowania Comarch ERP Optima.
 - Możliwości wykorzystania oprogramowania Comarch ERP XL.
 - Możliwości wykorzystania oprogramowania marki CTI.
 - Możliwości wykorzystania oprogramowania marki FO.
 - Konsultacji księgowych, kadrowych, logistycznych, produkcyjnych.
 - Usługi z zakresu projektowego:
 - Opracowywania projektów programistycznych na potrzeby indywidualnych realizacji.
2. Usługi mogą być świadczone telefonicznie, mailowo, osobiście lub poprzez usługę zdalną.
3. Przyjmowanie usług do realizacji odbywa się mailowo, telefonicznie lub osobiście od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.
4. Realizacja zleconych usług odbywa się od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.

§3 – WYNAGRODZENIE I SPOSÓB ROZLICZENIA

1. Dla usług wskazanych w §2, dotyczących obsługi systemu Comarch ERP Optima, CTI ustala wynagrodzenie w wysokości 240zł netto (słownie: dwieście czterdzieści 00/100) za godzinę pracy.
2. Dla usług wskazanych w §2, dotyczących obsługi systemu Comarch ERP XL, CTI ustala wynagrodzenie w wysokości 280zł netto (słownie: dwieście osiemdziesiąt 00/100) za godzinę pracy.
3. Podstawą naliczenia wynagrodzenia są protokoły wykonania usługi wypełnione w taki sposób, że:
 - 3.1. Dla usług wskazanych w §2, dotyczących obsługi systemu Comarch ERP Optima:
 - 3.1.1. W przypadku prac świadczonych zdalnych, każde rozpoczęte 30 minut pracy jest ewidencjonowane jako 30 minut do zafakturowania.

- 3.1.2. W przypadku prac świadczonych w siedzibie Zleceniodawcy, pierwsza rozpoczęta godzina pracy jest ewidencjonowana jako 1 godzina pracy do zafakturowania, a każde następne rozpoczęte 30 minut pracy jest ewidencjonowane jako 30 minut pracy do zafakturowania.
- 3.2. Dla usług wskazanych w §2, dotyczących obsługi systemu Comarch ERP XL:
 - 3.2.1. W przypadku prac świadczonych zdalnych, każde rozpoczęte 30 minut pracy jest ewidencjonowane jako 30 minut do zafakturowania.
 - 3.2.2. W przypadku prac świadczonych w siedzibie Zleceniodawcy, pierwsza rozpoczęta godzina pracy jest ewidencjonowana jako 1 godzina pracy do zafakturowania, a każde następne rozpoczęte 30 minut pracy jest ewidencjonowane jako 30 minut pracy do zafakturowania.
4. Protokół wykonania usługi dla swojej ważności winien mieć formę pisemną tj. formę tradycyjnej papierowej formatki lub wiadomości e-mail, w której zawarte będą informacje na temat rodzaju wykonanej usługi i czasu realizacji usługi.
5. Protokół wykonania usługi zostanie dostarczony do Klienta niezwłocznie po wykonaniu usługi. Klient ma 3 dni robocze na akceptację protokołu lub zgłoszenie uwag do wykonanej usługi. Jeżeli w ciągu 3 dni roboczych Klient nie zgłosi uwag, uznaje się, że usługa została wykonana prawidłowo i jest to tożsame z akceptacją wykonania tej usługi przez Klienta.
6. Usługi wykraczające poza zakres określony w §2 niniejszego regulaminu mogą podlegać osobnym warunkom i wycenom, które będą ustalane każdorazowo przed realizacją tego typu usług. Dotyczy to w szczególności zakresu świadczonych usług, oraz ram czasowych w jakich usługi są świadczone.
7. CTI może odmówić wykonania usługi, która narusza przepisy prawa, lub mogłaby narazić dobre imię CTI, lub z innych powodów jest niezgodna z polityką CTI.
8. Wynagrodzenie, o którym mowa w §3 ust.1 i ust.2 zawiera koszt dojazdu na terenie województwa śląskiego.
9. Wynagrodzenie, o którym mowa w §3 ust.1 i ust.2 nie zawiera kosztu dojazdu poza terenem województwa śląskiego. Koszt ten może zostać dodatkowo doliczony, a jego wartość zostanie ustalona i zaakceptowana przez strony przed realizacją usługi.
10. Wynagrodzenie, o którym mowa w §3 ust.1 i ust.2 nie zawiera kosztów zakwaterowania. Koszt ten może zostać dodatkowo doliczony, a jego wartość zostanie ustalona i zaakceptowana przez strony przed realizacją usługi.

§4 – ROZLICZENIE PŁATNOŚCI

1. Faktura za wykonaną usługę może zostać wystawiona każdorazowo po wykonanej usłudze, lub jeden raz w miesiącu i zawierać wszystkie usługi uwzględnione na protokołach wykonania usług z danego miesiąca.
2. Klient zobowiązuje się dokonać zapłaty za fakturę w ciągu siedmiu dni od daty wystawienia faktury, chyba że na fakturze zaznaczono inaczej.
3. Faktury dostarczane są do Klienta drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany podczas składania lub realizacji pierwszego zamówienia.
4. CTI dopuszcza możliwość dostarczania faktur w sposób tradycyjny, w postaci papierowego dokumentu nadanego Poczta Polska. Forma taka wymaga pisemnego zawiadomienia CTI, wraz z informacją o adresie dostawy faktury. W przypadku braku informacji o adresie doręczenia, faktura zostanie wysłana na adres rejestrowy Klienta.
5. W przypadku zmiany adresu doręczeń dla faktur, strony będą się wzajemnie informowały.

§5 – DOCHODZENIE NALEŻNOŚCI

1. W przypadku zaległości w płatnościach przez Klienta, CTI ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
2. W przypadku zaległości w płatnościach przekraczających 14 dni kalendarzowych, CTI ma prawo odmówić wykonywania usług na rzecz Klienta.
3. W przypadku wystosowania do Zleceniodawcy wezwania do zapłaty na skutek zaległości w płatnościach, Zleceniobiorca ma prawo obciążyć Zleceniodawcę opłatą manipulacyjną w wysokości 100zł netto (słownie: sto złotych) za każde wezwanie.
4. W przypadku poniesienia przez CTI dodatkowych kosztów związanych z windykacją należności Klient zobowiązuje się do ich pokrycia.
5. Wpływy pieniężne otrzymywane od Klienta przeznaczone będą kolejno na: koszty związane z windykacją, koszty manipulacyjne związane z wysyłaniem wezwania do zapłaty, ustawowe odsetki, należność główna.

§6 – ZMIANY REGULAMINU

1. Regulamin obowiązuje od dnia 01.02.2024r.

2. CTI ma prawo dokonywać zmian Regulaminu w dowolnym momencie. Aktualna treść Regulaminu będzie publikowana na stronie internetowej www.cti.org.pl/regulamin_uslug.pdf
3. Zmiana Regulaminu dla swojej ważności wymaga jedynie zawiadomienia Klienta. Zawiadomienie dostarczane będzie do Klienta drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta w trakcie składania lub realizacji zamówienia adres e-mail, a w przypadku braku podania adresu, na dowolny adres e-mail dostępny na stronie internetowej Klienta.

§6 – OCHRONA POUFNOŚCI

1. W trakcie współpracy między stronami może dojść do sytuacji w której strony wejdą w posiadanie informacji poufnych.
2. CTI zobowiązuje się chronić posiadane informacje poufne w sposób określony w niniejszym paragrafie.
3. Informacje poufne oznaczają wszelkie informacje lub dane dotyczące działalności Klienta, w szczególności informacje: technologiczne, techniczne, prawne, finansowe, organizacyjne lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, a także informacje uzyskane w wyniku analizy lub przetworzenia dostarczonych informacji, niezależnie od sposobu ich ujawnienia CTI lub jego pracownikom (w tym na piśmie, ustnie lub przy wykorzystaniu jakichkolwiek innych środków przez Zleceniodawcę), z wyłączeniem informacji albo danych, które są lub staną się publicznie dostępne w jakikolwiek sposób bez naruszenia niniejszego regulaminu przez CTI lub które były w jego posiadaniu lub były jemu znane przed uzyskaniem od Klienta, które CTI uzyskał ze źródła innego niż Klient bez naruszenia przez CTI ani przez to źródło żadnego zobowiązania do zachowania poufności lub które zostaną ujawnione przez CTI po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Klienta lub bez takiej zgody, po okresie jednego roku od daty ostatniej faktury wystawionej Klientowi za świadczone usługi.
4. CTI zobowiązuje się do zachowania Informacji Poufnych w tajemnicy, oraz do nieujawniania i nieprzekazywania ich osobom trzecim, ani w całości, ani w części.
5. Zleceniobiorca wykorzysta Informacje Poufne wyłącznie w ramach obsługi Klienta, oraz nie wykorzysta tych informacji komercyjnie ani żadnej ich części bez uprzedniej pisemnej zgody Klienta.
6. Wykorzystywanie informacji poufnych w innych celach, niż określone w niniejszym regulaminie, jak również ich publikacja, nie jest dopuszczalna bez uprzedniej pisemnej zgody Klienta.
7. Obowiązek określony w niniejszym paragrafie nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych oraz wynikających z obowiązków informacyjnych w zakresie przewidzianym przez przepisy regulujące obrót instrumentami finansowymi.
8. Do informacji poufnych Klienta dostęp mogą mieć pracownicy CTI, oraz pracownicy firmy Fabryka Oprogramowania sp. z o.o. ul. Świętojańska 35 ; 44-100 Gliwice ; NIP 631-266-72-37
9. W przypadku naruszenia przez CTI postanowień niniejszego paragrafu, Klient ma prawo zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 1000zł (słownie: jeden tysiąc złotych) za każde naruszenie. Zapłata nastąpi po wcześniejszym otrzymaniu stosownego wezwania od Klienta, na którym będzie umieszczony dokładny opis okoliczności, sposób dokonania naruszenia, a także wskazana osoba, która dopuściła się naruszenia.

§7 – OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Dane osobowe znajdujące się w systemach informatycznych Zleceniobiorcy są chronione zgodnie z wytycznymi rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 2016/679 z dnia 27.04.2016r w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (DZ. Urz. EU L119 z 4.05.2016) dalej RODO.
2. Szczegółowa informacja na temat ochrony danych osobowych znajduje się na stronie internetowej Zleceniobiorcy pod adresem: http://cti.org.pl/ochrona_danych.pdf