

Regulamin świadczenia Usług Serwisowych przez Benson Consultants Sp. z o.o. drogą elektroniczną poprzez System Zgłoszeń Serwisowych HelpDesk obowiązujący od 01.03.2018r.

Na podstawie art.8 ust.1 pkt.1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204) Dostawca (Benson Consultants sp. z o.o.) ustala niniejszym Regulamin świadczenia Usług Serwisowych drogą elektroniczną.

§ 1. Postanowienia wprowadzające

- 1.1. Dostawca świadczy Usługi Serwisowe zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- 1.2. Przed zalogowaniem do systemu HelpDesk Użytkownik ma obowiązek zapoznania się z niniejszym Regulaminem. W przypadku braku zgodny na warunki tego Regulaminu Użytkownik musi odstąpić od logowania się do Systemu Zgłoszeń Serwisowych.
- 1.3. Regulamin określa:
 - 1.3.1. rodzaje Usług Serwisowych świadczonych drogą elektroniczną,
 - 1.3.2. warunki świadczenia usług za pośrednictwem Systemu Zgłoszeń Serwisowych,
 - 1.3.3. tryb zgłaszania zapotrzebowania na Usługi Serwisowe i zakresy zobowiązań Stron,
 - 1.3.4. zasady obsługi Użytkownika i rozliczania wykonanych przez Użytkownika prac,
 - 1.3.5. zasady poufności i ochrony danych osobowych.
- 1.4. Regulamin stanowi integralną część Umów Serwisowych zawieranych przez Dostawcę z Użytkownikami.

§ 2. Definicje wybranych pojęć

Użyte w Regulaminie określenia pisane dużą literą oznaczają:

- 2.1. **Abonament Serwisowy** albo **Oplata Serwisowa** – comiesięczne wynagrodzenie o charakterze abonamentu należne Dostawcy od Użytkownika za gotowość Dostawcy do świadczenia Użytkownikowi wybranych Usług Serwisowych, określonych w Umowie Serwisowej i w wysokości tam zdefiniowanej.
- 2.2. **Abonament na Aktualizacje** – opłata wnoszona przez Użytkownika w formie abonamentu za każdy roczny okres abonamentowy za prawo dostępu do wszystkich nowych wersji Programu wydawanych kilka razy w roku przez Dostawcę, na warunkach zdefiniowanych w Umowie Licencyjnej.
- 2.3. **Baza Wiedzy** - Serwis Internetowy do którego uzyskuje dostęp Użytkownik w ramach korzystania z Systemu Zgłoszeń Serwisowych. W Bazie Wiedzy udostępniane są szczegółowe przypadki rozwiązań problemów różnych Użytkowników i opisy działania wybranych funkcji Programu oraz inne informacje użyteczne przy pracy z Programem.
- 2.4. **Instalacja** — czynność fizycznej instalacji i uruchomienia na Platformie Sprzętowo-Systemowej nowej wersji Programu udostępnianej przez Dostawcę w ramach Umowy Wdrożeniowej bądź Abonamentu na Instalacje albo wersji zawierającej Poprawki Błędów i/lub Dostosowania, czy inne modyfikacje Programu.
- 2.5. **Awaria** – sytuacja, w której brak jest Sprawności Programu.
- 2.6. **Błąd** lub **Błąd Programu** – zupełny brak wykonywania określonej funkcji Programu wymienionej i opisanej w Dokumentacji jako funkcja, która ma być udostępniona przez Dostawcę w przeznaczony dla Użytkownika wersji Programu lub działanie tak określonej funkcji Programu w sposób niezgodny z opisem w Dokumentacji, przy czym:
 - 2.6.1. za Błąd nie jest uznany brak wykonywania określonej funkcji lub działanie niezgodne z opisem w Dokumentacji, jeśli takie działanie lub brak działania nie jest powtarzalne, to znaczy, że nie daje się takiego nieprawidłowego działania odtworzyć,
 - 2.6.2. za Błąd nie jest uznane takie działanie lub brak działania określonej funkcji, jeśli Użytkownik nie potrafi wskazać zapisu w Dokumentacji, z którego wynika, że funkcja ta miała być dla niego udostępniona i że istnieje rozbieżność pomiędzy działaniem Programu a zapisem definiującym to działanie w Dokumentacji,

- 2.6.3. za Błąd może być uznany tylko taki brak wykonywania funkcji lub działanie niezgodne z opisem w Dokumentacji, które występuje na Platformie Produkcyjnej Programu, co oznacza, że jakakolwiek dysfunkcja na Platformie Testowej nie jest uznawana za Błąd Programu,
 - 2.6.4. za Błąd może być uznany tylko taki brak wykonywania funkcji lub działanie niezgodne z opisem w Dokumentacji, które ujawnia się wyłącznie w środowisku informatycznym Użytkownika, co wskazuje na to, że przyczyna niezgodności nie leży w Programie a w tym środowisku,
 - 2.6.5. za Błąd nie jest uznane niezgodne z Dokumentacją działanie lub brak działania określonej funkcji, jeśli Użytkownik dokonał modyfikacji Programu lub ingerencji w dane przetwarzane przez Program w sposób niezgodny z warunkami licencji na Program,
 - 2.6.6. za Błąd nie jest uznane działanie funkcji Programu niezgodne z oczekiwaniami Użytkownika, jeśli funkcja ta jest używana w sposób niezgodny z przeznaczeniem i sposobem jej używania opisanym w Dokumentacji,
 - 2.6.7. za Błąd nie jest uznana niedostateczna wg Użytkownika prędkość działania określonej funkcji Programu, jeśli prędkość ta nie została określona parametrami w Dokumentacji, bądź ilość dziennych operacji przetwarzanych przez Program albo zarejestrowanych w Programie użytkowników jest inna niż zadeklarowana przez Użytkownika w Dokumentacji, z wyjątkiem przypadków, gdy wykonywanie określonej funkcji zwraca błąd typu *timeout* dla zakresu danych operacyjnych Użytkownika przetwarzanych lub przeglądanych w tej funkcji mniejszego niż z pięciu dni.
 - 2.6.8. za Błąd nie jest uznane to, że Program nie realizuje wszystkich funkcji i/lub wariantów tych funkcji, które są oczekiwane przez Użytkownika, zwłaszcza gdy Dostawca nie wiedział o takich oczekiwaniach, albo o takim sposobie używania funkcji, z jakiego chce korzystać Użytkownik i nie uzgodnił tego z Dostawcą w Dokumentacji,
 - 2.6.9. za Błąd nie jest uznany brak działania lub niezgodne z Dokumentacją działanie funkcji Programu powstałe w wyniku modyfikacji innej funkcji wykonanej na zlecenie Użytkownika, jeśli na etapie wyceny modyfikacji nie została przeprowadzona przez Dostawcę na zlecenie Użytkownika analiza interakcji nowej funkcji z funkcjami dotychczasowymi i nie została taka analiza potwierdzona w Dokumentacji,
 - 2.6.10. Za Błąd nie jest uznany brak dostatecznych zdaniem Użytkownika zabezpieczeń w Programie przed przypadkowym lub świadomym wprowadzaniem błędnych danych przez operatorów Programu, chyba że takie zabezpieczenia zostały opisane w Dokumentacji,
 - 2.6.11. za Błąd nie jest uznany brak wykonywania określonej funkcji lub działanie niezgodne z opisem w Dokumentacji, jeśli takie działanie lub brak działania zostanie zgłoszone po upływie Czasu Naprawy Gwarancji.
- 2.7. **Błąd Krytyczny** – Błąd Programu skutkujący całkowitą niemożnością zrealizowania całego procesu obsługowego w Programie, w wariantach Przepływu Głównego tego procesu a nie tylko wybranych, pojedynczych funkcji biorących udział w realizacji tego procesu bądź Przepływów Alternatywnych, pod warunkiem, że proces ten należy do grupy Kluczowych Procesów i że brak możliwości jego wykonania całkowicie uniemożliwia obsługę odpowiadającej temu procesowi rzeczywistej działalności operacyjnej Użytkownika. Równocześnie nie istnieje obejście takiego Błędu umożliwiające manualne lub alternatywne obsłużenie tego procesu. Jeśli możliwe jest zrealizowanie celu oraz uzyskanie poprawnych wyników Przepływu Głównego takiego procesu pomimo Błędu, wówczas taki Błąd nie jest Błędem Krytycznym lecz Błędem Niekrytycznym.
- 2.8. **Błąd Nieistotny** – pozostałe Błędy Programu niesklasyfikowane w ust. 2.7 powyżej oraz w ust. 2.9 poniżej, czyli takie, które nie mają istotnego znaczenia z punktu widzenia celów wdrożenia Programu wskazanych w Dokumentacji.
- 2.9. **Błąd Niekrytyczny** – Błąd Programu, który nie uniemożliwia realizacji całego Kluczowego Procesu w jego Przebiegu Głównym ale dotyczy jedynie pojedynczej funkcji lub grupy funkcji takiego Przebiegu Głównego, albo jego Przebiegu Alternatywnego, albo/lub skutkujący istotnym ograniczeniem możliwości realizacji któregośkolwiek z Pomocniczych Procesów.
- 2.10. **Czas Naprawy** – czas liczony od potwierdzeniem przyjęcia Zgłoszenia (a jeśli Umowa definiuje Czas Obejścia, wówczas czas ten jest liczony od zakończenia przygotowywania rozwiązania zastępczego), do usunięcia Błędu i doprowadzenia do Sprawności Programu. Do Czasu Naprawy nie wlicza się:
- 2.10.1. czasu poza Stanem Gotowości,

- 2.10.2. czasu oczekiwania na uzyskanie zdalnego dostępu do wszystkich zasobów Użytkownika niezbędnych do wykonania naprawy,
- 2.10.3. czasu oczekiwania przez Dostawcę na odpowiedzi na zadane do Użytkownika pytania dotyczące Błędu za pośrednictwem Systemu Zgłoszeń Serwisowych, o ile treść Zgłoszenia jest niewystarczająca do zdiagnozowania lub doprowadzenia do powtórzenia się Błędu.
- 2.11. **Czas Obejścia** – czas pomiędzy potwierdzeniem przyjęcia Zgłoszenia o Błędzie Krytycznym, które oznacza rozpoczęcie Działań Serwisowych zmierzających do usunięcia Awarii a doprowadzeniem do uruchomienia rozwiązania zastępczego na czas trwania Błędu w działaniu Programu, umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Programu i realizację kluczowego dla niego procesu operacyjnego. Czas ten nie może być dłuższy niż Czas Naprawy, określony w Umowie dla Błędu Krytycznego. Rozwiązanie zastępcze nie stanowi naprawy Błędu, jednak pozwala korzystać z większości funkcjonalności Programu, przy czym może to się odbywać pod warunkiem podejmowania przez Użytkownika innych dodatkowych czynności. Strony dopuszczają także w przypadku zdiagnozowania Błędu Krytycznego, którego usunięcie nie będzie możliwe w Czasie Naprawy określonym dla takiego Błędu Krytycznego, przywrócenie Programu do ostatniej działającej wersji, co będzie uznane za rozwiązanie zastępcze. W przypadku zastosowania rozwiązania zastępczego Błąd Krytyczny zmienia kategorię na Błąd Niekrytyczny a czas na usunięcie takiego Błędu i przywrócenie normalnego działania Programu wydłuża się do wartości określonej w Umowie jako czas Naprawy dla Błędu Niekrytycznego i zaczyna biec od chwili uruchomienia rozwiązania zastępczego. Do Czasu Obejścia Problemu nie wlicza się czasu poza Stanem Gotowości. Do Czasu Obejścia Problemu nie wlicza się czasu oczekiwania na uzyskanie dostępu do wszystkich zasobów Użytkownika i czasu oczekiwania na odpowiedzi na zadane przez Użytkownika pytania lub prośby o reakcje, niezbędne do wykonania naprawy.
- 2.12. **Czas Odbioru** – czas liczony od momentu zgłoszenia przez Zespół Serwisowy faktu wykonania Instalacji na Platformie Sprzętowo-Systemowej wersji Programu zawierającej Poprawkę lub Dostosowanie bądź wykonania innej Usługi Serwisowej, której dotyczyło Zgłoszenie, do chwili potwierdzenia przez Użytkownika poprawnego działania funkcjonalności, której dotyczyła ta Poprawka lub Dostosowanie, albo poprawnego wykonania wspomnianej w zdaniu poprzednim Usługi Serwisowej. W przypadku, jeżeli Zgłoszenie dotyczyło Błędu, wówczas Czas Odbioru jest taki sam jak przyjęty przez Strony w Umowie Serwisowej Czas Naprawy, adekwatnie do kategorii Błędu lub do Priorytetu Zgłoszenia, a w przypadku Zgłoszenia dotyczącego Dostosowania albo innej Usługi Płatnej Czas Odbioru wynosi 5 (pięć) dni roboczych. Do Czasu Odbioru nie wlicza się czasu poza Stanem Gotowości.
- 2.13. **Czas Reakcji** – czas jaki upływa pomiędzy zarejestrowaniem poprawnego Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych przez Użytkownika a potwierdzeniem przyjęcia Zgłoszenia przez Dostawcę oznaczającego rozpoczęcia Obsługi Serwisowej. Do Czasu Reakcji nie wlicza się czasu poza Stanem Gotowości.
- 2.14. **Dokumentacja** – dokumentacja, na podstawie której wykonano wdrożenie Programu lub konkretnej funkcjonalności u Użytkownika, to znaczy Instrukcja Obsługi Programu (jeśli była ona podstawą wdrożenia i została wykonana przez Dostawcę dla Użytkownika) lub Specyfikacja Techniczna Wdrożenia wraz z Wymaganiami Funkcjonalnymi i ich opisem oraz Przypadkami Użycia, jeśli takie dokumenty były podstawą wdrożenia. Do Dokumentacji należą również wszystkie opisy zmian funkcjonalnych bądź opisy nowych Dostosowań zarejestrowane w systemie HelpDesk, na podstawie których Dostawca zmodyfikował kod źródłowy Produktu. Zmiany takie i Dostosowania a także następstwa implementacji tych zmian i Dostosowań w Programie wyłączają wcześniejsze opisy Instrukcji Obsługi i Specyfikacji Technicznej Wdrożenia oraz innych wcześniejszych opisów czy Przypadków Użycia jako podstawę działania i użytkowania Programu w tych fragmentach, które precyzują działania funkcji, których takie zmiany i następstwa dotyczą oraz we fragmentach, które dotyczą funkcji powiązanych kodem Programu lub strukturą baz danych z takimi zmienionymi funkcjami. Do Dokumentacji należą również Warunki Satisfakcji powiązane z wdrożonymi funkcjonalnościami, jeśli zostały określone dla tych funkcjonalności.
- 2.15. **Dostawca** – Benson Consultants sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie kod pocztowy 00-102, ul. Marszałkowska 115 pok. 220, zarejestrowana pod numerem KRS 0000136075 w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, która udzieliła Użytkownikowi licencji na użytkowanie którykolwiek z Programów z grupy SkyLogic i administrująca Systemem Zgłoszeń Serwisowych.
- 2.16. **Dostosowanie** lub **Usługa Płatnych Dostosowań** – usługa polegająca na wykonaniu modyfikacji istniejących funkcji Programu lub na wykonaniu całkowicie nowej funkcjonalności, w tym

także raportów, na zlecenie Użytkownika zgłoszone poprzez system HelpDesk. W zakres usług określonych terminem Dostosowania wchodzi:

- 2.16.1. wstępna analiza wykonalności Wymagania Funkcjonalnego Użytkownika na podstawie przygotowanego przez niego opisu oczekiwanej zmiany działania Programu wraz z szacunkową wyceną określającą najbardziej prawdopodobny przedział cenowy, w ramach którego może być wykonane Dostosowanie,
- 2.16.2. szczegółowa analiza wykonalności Wymagania Funkcjonalnego, którego dotyczy Dostosowanie, wraz z Dokumentacją Dostosowania, w zakres której wchodzi opis oraz określenie ceny i warunków wykonania tego Dostosowania. Jeśli jest to niezbędne lub wymagane przez Użytkownika w zakres Dokumentacji Dostosowania mogą wejść także inne dokumenty, w tym np. opis działania Programu w postaci Przypadków Użycia i/lub lista Warunków Satysfakcji.
- 2.16.3. wykonanie zmian w kodzie informatycznym Programu i/lub w parametryzacji Programu zgodnie z zaakceptowaną przez Użytkownika Dokumentacją Dostosowania i zgłoszenie gotowości do Instalacji Programu w wersji z Dostosowaniem na Platformę Testową bądź Platformę Produkcyjną zgodnie z wyborem Użytkownika.
- 2.17. **Gwarancja** – gwarancja na Program w rozumieniu i na warunkach określonych w Umowie Licencyjnej.
- 2.18. **HelpDesk** lub **System Zgłoszeń Serwisowych** lub **Internetowy System Zgłoszeń Serwisowych HelpDesk** - internetowy system rejestracji Zgłoszeń Serwisowych utrzymywany i użytkowany przez Dostawcę i udostępniany Użytkownikowi całą dobę pod adresem www.benson.pl/helpdesk w celu zgłaszania, rejestracji i obsługi Zgłoszeń.
- 2.19. **Limit Godzin** – Pula godzin na usługi serwisowe do wykorzystania przez Użytkownika przyznana w ramach Abonamentu na każdy Okres Abonamentowy. Niewykorzystane godziny nie przechodzą na następny Okres Abonamentowy.
- 2.20. **Kluczowe Procesy** – logicznie powiązane ze sobą grupy funkcji Programu zaprojektowane przez Dostawcę jako główne funkcjonalności Programu przeznaczone zgodnie z intencją Dostawcy do obsługi odpowiadających tym grupom funkcji nazwanych i wymienionych poniżej, rzeczywistych procesów biznesowych w przedsiębiorstwie Użytkownika:
 - 2.20.1. Proces Rejestracji Zleceń,
 - 2.20.2. Proces Manualnego Planowania Przejazdów
 - 2.20.3. Proces Tworzenia i Rejestracji Przejazdów
 - 2.20.4. Proces Rozliczania Przejazdów
- 2.21. **Kwartał** – okres w którym mogą być rozliczane niektóre usługi. W celach rozliczeniowych zdefiniowano cztery kwartały: styczeń – marzec, kwiecień – czerwiec, lipiec – wrzesień, październik – grudzień.
- 2.22. **Obsługa Błędów** - zespół działań, w skład których wchodzi zapewnienie Stanu Gotowości zespołu serwisowego Dostawcy do podejmowanie reakcji na Zgłoszenia Użytkownika dotyczące Błędów Programu i ich naprawa, zmierzająca do uzyskania Sprawności Programu i usunięcia zgłoszonej przez Użytkownika Awarii.
- 2.23. **Obsługa Serwisowa** albo **Działania Serwisowe** lub **Usługi Serwisowe** – wszystkie usługi ujęte w zakresie Obsługi Błędów, Usług Wsparcia i Dostosowań.
- 2.24. **Okres Abonamentowy** lub **Miesięczny Okres Abonamentowy** – każdy kolejny miesiąc kalendarzowy, w którym Użytkownik nabył uprawnienia do korzystania z Obsługi Serwisowej.
- 2.25. **Platforma Archiwalna** – dodatkowa instalacja Programu i jego bazy danych na Platformie Sprzętowo-Systemowej, przeznaczona do przechowywania archiwalnych danych, które nie są potrzebne do bieżącej działalności. Baza Archiwalna jest instalowana, jeśli przewiduje to Umowa Licencyjna zawarta między Stronami.
- 2.26. **Platforma Produkcyjna** – główna instalacja Programu i jego bazy danych na Platformie Sprzętowo-Systemowej przeznaczona do obsługi rzeczywistych procesów operacyjnych Użytkownika.
- 2.27. **Platforma Sprzętowo-Systemowa** - należąca do Użytkownika fizyczna infrastruktura informatyczna, sprzęt komputerowy wraz z systemem operacyjnym Windows oraz bazą danych MS SQL i innymi komponentami nie należącymi do Programu, na których uruchomiony jest Program oraz Oprogramowanie osób trzecich.

- 2.28. **Platforma Testowa** – pomocnicza instalacja Programu i jego baza danych na Platformie Sprzętowo-Systemowej, przeznaczona do testowania poprawności działania Programu nie obsługująca rzeczywistych procesów operacyjnych Użytkownika. Platforma Testowa może być instalowana, jeśli przewiduje to Umowa Licencyjna zawarta między Stronami.
- 2.29. **Pomocnicze Procesy** - logicznie powiązane ze sobą grupy funkcji Programu, do których Użytkownik posiada ważną licencję, zaprojektowane przez Dostawcę jako funkcjonalności uzupełniające do funkcjonalności realizujących Kluczowe Procesy i które przeznaczone są zgodnie z intencją Dostawcy do obsługi odpowiadających tym zestawom pozostałych, nie wymienionych na liście Kluczowych Procesów, rzeczywistych procesów biznesowych w przedsiębiorstwie Użytkownika, w tym zwłaszcza:
- 2.29.1. Proces Skanowania Ładunków
 - 2.29.2. Proces Realizacji Trasy na Aplikacji Mobilnej
 - 2.29.3. Proces Reklamacji i Zwrotów
 - 2.29.4. Proces Automatycznego Planowania
- 2.30. **Poprawka** — usunięcie Błędu Programu przez Dostawcę
- 2.31. **Program** – program lub programy informatyczne z grupy programów funkcjonujących pod nazwą handlową SkyLogic, chronione Prawem Własności Intelektualnej, przeznaczone do obsługi działalności operacyjnej Użytkownika w zakresie zarządzania i planowania logistyki, które zostały wdrożone przez Dostawcę.
- 2.32. **Przedłużony Stan Gotowości** – godziny i dni określone w Umowie Serwisowej wykraczające poza godziny określone przez Stan Gotowości, w czasie których Dostawca realizuje w zawężonym zakresie określone w tej Umowie Serwisowej Usługi Serwisowe.
- 2.33. **Przeptyw Alternatywny** – niestandardowy albo realizujący sytuacje nietypowe dla działalności Użytkownika sposób i kolejność użycia poszczególnych funkcji Programu w trakcie obsługi Kluczowego Procesu lub/albo Pomocniczego Procesu.
- 2.34. **Przeptyw Główny** – podstawowy i typowy dla Użytkownika sposób i kolejność użycia poszczególnych funkcji Programu w trakcie obsługi Kluczowego Procesu lub/albo Pomocniczego Procesu. Przeptyw Główny może mieć w Dokumentacji zdefiniowany cel oraz zwracane w wyniku zrealizowania Przeptywu Głównego wartości.
- 2.35. **Przypadek Użycia lub User Story** – jest opisem sekwencji pojedynczych kroków realizowanych przez Użytkownika lub/i przez sam Program prowadzących do osiągnięcia pożądanego przez Użytkownika celu określonego w Wymaganiu Funkcjonalnym.
- 2.36. **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający zasady korzystania i realizacji Obsług Serwisowych drogą elektroniczną.
- 2.37. **Sprawność Programu** – stan, w którym Program działa zgodnie z jego przeznaczeniem rozumianym jako realizowanie funkcjonalności, które zostały zdefiniowane i opisane w Dokumentacji.
- 2.38. **Stan Gotowości** – godziny od 8.00 do 16.00 w każdy dzień roboczy od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w których Dostawca zapewnia zasoby do przyjmowania, analizy oraz do realizowania Zgłoszeń Serwisowych.
- 2.39. **Strona lub Strony** – każda ze stron Umowy Serwisowej oraz/lub niniejszego Regulaminu, czyli strona zlecająca i/lub strona realizująca usługi serwisowe oddzielnie lub łącznie.
- 2.40. **Umowa lub Umowa Serwisowa** – oznacza umowę serwisową zawartą pomiędzy Dostawcą i Użytkownikiem określającą szczególne zasady sprawowania Obsługi Serwisowej. Zapisy Umowy Serwisowej są nadrzędne w stosunku do Regulaminu.
- 2.41. **Umowa Licencyjna** – umowa licencyjna zawarta pomiędzy Użytkownikiem i Dostawcą określająca warunki używania Programu przez Użytkownika.
- 2.42. **Umowa Wdrożeniowa** – umowa zawarta pomiędzy Dostawcą i Użytkownikiem określająca zasady wdrożenia Programu u Użytkownika.
- 2.43. **Usługa Gwarancyjna** – usługa polegająca na naprawie Błędu Programu wykonywana przez Dostawcę w trybie i na warunkach Gwarancji.
- 2.44. **Usługi Płatne** – wszystkie działania Dostawcy wykonywane na rzecz Użytkownika w ramach Usług Serwisowych, które nie są zawarte w definicji Obsługi Błędów bądź w definicji Usług Wsparcia, bądź usług związanych z zdefiniowanym przez Dostawcę utrzymaniem Platformy Testowej. Do Usług Płatnych należą również te Usługi Wsparcia, które są wykonywane po wykorzystaniu Limitu Godzin. Do

Usług Płatnych należą także usługi związane z realizacją Dostosowań oraz te usługi, które są realizowane w trybie bez Umowy.

- 2.45. **Usługi Wsparcia** — konsultacje, analizy, porady, wyjaśnienia i opracowania dotyczące działania i używania Programu, oraz prace zmierzające do usunięcia skutków braku umiejętności obsługi Programu lub błędów popełnionych przez Użytkownika, które nie są Błędem Programu, o ile takie błędy mają wpływ na prawidłowe działanie Programu. W zakres Usług Wsparcia wchodzi również działania związane obsługą Platformy Testowej jeśli utworzenie takiej Platformy umożliwi Umowa Licencyjna i Umowa Serwisowa. Usługi Wsparcia nie obejmują w swoim zakresie czynności objętych administrowaniem i konserwacją sprzętu, systemu operacyjnego i sieci komputerowej Użytkownika oraz oprogramowania osób trzecich z wyjątkiem mapy elektronicznej.
- 2.46. **Użytkownik** – podmiot prawny, który zawarł z Dostawcą Umowę na użytkowanie Programów SkyLogic lub konkretna osoba fizyczna będąca członkiem personelu albo współpracownikiem tego podmiotu, korzystająca z Systemu Zgłoszeń Serwisowych na podstawie Umowy Serwisowej i niniejszego Regulaminu.
- 2.47. **Warunki Satysfakcji** – check-lista zdefiniowana dla wybranej funkcjonalności Programu, określająca zestaw wymagań, przy których spełnieniu wybrana funkcjonalność wykonana przez Użytkownika uważana jest za wykonaną poprawnie.
- 2.48. **Wdrożenie** – działania zmierzające do Instalacji i uruchomienia Programu na Platformie Sprzętowo-Systemowej w wersji i na warunkach określonych w Umowie Wdrożeniowej.
- 2.49. **Wymaganie Funkcjonalne** - pojedyncze zadanie do wykonania w związku z Dostosowaniem przez Dostawcę wraz z opisem określającym pożądane działanie funkcji Programu, które było lub będzie zrealizowane w czasie Wdrożenia albo w ramach Dostosowania.
- 2.50. **Zdalny Dostęp** – sposób konserwacji i modernizowania Programu, obsługi Błędów i innych Usług Serwisowych za pośrednictwem łączy internetowych i urządzeń telekomunikacyjnych.
- 2.51. **Zespół Serwisowy** – konsultanci i programiści wyznaczeni przez Dostawcę do realizacji Obsługi Serwisowej na rzecz Użytkownika.
- 2.52. **Zgłoszenie Serwisowe** albo **Zgłoszenie** – poprawnie zarejestrowane przez Użytkownika zgłoszenie w Systemie Zgłoszeń Serwisowych HelpDesk określające zapotrzebowanie na konkretną usługę w ramach Obsługi Serwisowej. Aby Zgłoszenie było poprawnie zarejestrowane spełnione muszą być warunki określone w Regulaminie.

§ 3. Postanowienia ogólne

- 3.1. Niniejszy Regulamin określa obowiązujące Użytkowników i Dostawcę zasady korzystania z Systemu Zgłoszeń Serwisowych, zasady wykonywania Usług Serwisowych oraz reguły kontaktów Użytkownika z Zespołem Serwisowym Dostawcy.
- 3.2. Użytkownik decydując się na zgłoszenie zapotrzebowania na Usługi Serwisowe poprzez System Zgłoszeń Serwisowych przyjmuje postanowienia niniejszego Regulaminu.
- 3.3. W przypadku jeśli zapisy Regulaminu są sprzeczne lub niezgodne z zapisami ważnej Umowy Serwisowej, wówczas nadrzędne są zapisy Umowy Serwisowej. Odstępstwem od tego jest sytuacja, w której zapisy Umowy Serwisowej są wewnątrznie ze sobą sprzeczne. Wówczas, a także, jeżeli definicje terminów i definicji użytych w Umowie Serwisowej i/lub w Regulaminie są ze sobą nietożsame lub niespójne, wówczas przyjmuje się interpretację i rozumienie takich terminów i definicji w sposób, który jest najbardziej zgodny z logiką Usług Serwisowych wynikającą z Regulaminu i z terminami użytymi w niniejszym Regulaminie.
- 3.4. System Zgłoszeń Serwisowych jest podstawowym środkiem komunikacji Użytkownika z Zespołem Serwisowym Dostawcy. Komunikacja dotycząca Obsługi Serwisowej może odbywać się innymi kanałami tylko jeśli System Zgłoszeń Serwisowych jest czasowo niedostępny. Zastępczym kanałem zgłoszeniowym w takim przypadku jest adres mailowy serwis@benson.pl i adresy mailowe Użytkownika wymienione w Umowie.
- 3.5. Do zgłaszania zapotrzebowania na Usługi Serwisowe poprzez system HelpDesk mają prawo tylko Użytkownicy, dla których Dostawca założył i aktywował w tym systemie konto przypisane do Użytkownika oznaczone imieniem i nazwiskiem takiego konkretnego zgłaszającego.

- 3.6. Obsługa Serwisowa wykonywana jest poprzez Zdalny Dostęp do Programów i baz danych zainstalowanych na Platformie Sprzętowo-Systemowej Użytkownika.
- 3.7. Obsługa Serwisowa wykonywana jest wyłącznie w dniach i godzinach określonych jako Stan Gotowości. Wszystkie czasy, o których mowa w niniejszym Regulaminie liczone są wyłącznie w okresach objętych Stanem Gotowości.
- 3.8. Użytkownik może skorzystać z opcji tak zwanego Przedłużonego Stanu Gotowości, jeśli przewiduje to jego Umowa Serwisowa. Opcja Przedłużonego Stanu Gotowości umożliwia Użytkownikowi dostęp do usług Obsługi Serwisowej w godzinach i dniach oraz w cenie określonej w Umowie Serwisowej.
- 3.9. Dostawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania w systemie HelpDesk modyfikacji, których celem jest rozwój tego programu pod kątem funkcjonalności i bezpieczeństwa danych. W przypadku, gdy zakres zmian będzie znacząco zmieniał bieżące rozwiązania Dostawca zobowiązuje się do poinformowania Użytkowników o dokonanych modyfikacjach.
- 3.10. Dostawca zastrzega sobie prawo ingerencji w strukturę techniczną Konta Użytkownika, w celu zdiagnozowania nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu HelpDesk, a także prawo do dokonywania zmian i w każdy sposób oddziaływania na stronę techniczną Konta Użytkownika, w celu jego modyfikacji lub przywrócenia prawidłowego działania.
- 3.11. Dostawca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za awarie w działaniu Systemu Zgłoszeń Serwisowych wynikłe z przyczyn niezależnych od Dostawcy (tj. np. zanik dostępu do Internetu) lub siły wyższej i zapewnia, że w przypadku wystąpienia awarii systemu HelpDesk dołoży wszelkich starań mających na celu jak najszybsze przywrócenie jego działania lub zapewnienie rozwiązań zastępczych.
- 3.12. Użytkownik jest poinformowany, że Dostawca nie archiwizuje Programu, jego parametryzacji i danych przechowywanych na Platformie Sprzętowo Systemowej Użytkownika i że Użytkownik pozostaje wyłącznie zobowiązany do systematycznego archiwizowania Programu i jego baz danych utrzymywanych w jego środowisku informatycznym. Użytkownik akceptuje fakt, że w przypadku uszkodzenia danych w bazach danych z jakichkolwiek przyczyn (w tym awaria serwera, uszkodzenie fizyczne dysku twardego) naprawa tej bazy możliwa jest przez Dostawcę wyłącznie na zasadzie przywrócenia ostatnio zarchiwizowanych danych, uzyskanych od Użytkownika, które pozostają możliwe do odczytania.
- 3.13. Strona internetowa na której działa System Zgłoszeń Serwisowych wykorzystuje pliki cookies (niewielkie pliki tekstowe przechowywane przez przeglądarkę internetową na urządzeniu użytkownika) m.in. do podtrzymania sesji. Pozostawiając w ustawieniach przeglądarki włączoną obsługę plików cookies Użytkownik wyraża zgodę na ich użycie. Jeśli nie zgadza się na wykorzystanie plików cookies Użytkownik ma prawo wyłączyć obsługę plików cookies. Więcej na temat plików cookies podane jest w treści Polityki Prywatności w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.

§ 4. Przetwarzanie i ochrona danych osobowych

- 4.1. Administratorem danych osobowych w Systemie Zgłoszeń Serwisowych jest Dostawca.
- 4.2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich, Użytkownik odpowiada za poinformowanie tych osób o tym fakcie i za uzyskanie zgody na podanie ich danych, chyba, że z tego wymogu zwalniają go przepisy prawa.
- 4.3. Użytkownik zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania loginu, hasła i kodu jednorazowego osobom nieupoważnionym.
- 4.4. Wszystkie informacje umożliwiające identyfikację Użytkownika w elektronicznych kanałach dostępu powinny być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinny być chronione przed odczytem lub przejęciem, na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem (pinem) oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
- 4.5. Sposób uwierzytelniania w systemie HelpDesk przekazywany jest każdemu Użytkownikowi indywidualnie drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres mailowy.

- 4.6. W przypadku, jeśli Użytkownik uzna, że chce wycofać prawa konkretnych swoich pracowników bądź współpracowników do zgłaszania zapotrzebowania na Usługi Serwisowe i dezaktywować konkretne konta w systemie HelpDesk, musi powiadomić o tym Dostawcę poprzez ten system.
- 4.7. W przypadku podejrzenia, że Login lub hasło zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany hasła lub skontaktowania się z Dostawcą, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres serwis@benson.pl albo telefonicznie pod nr 22 614 53 16 w celu blokady konta w Systemie Zgłoszeń Serwisowych lub zmiany danych dostępowych.
- 4.8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki uzyskania przez osoby nieupoważnione dostępu do konta Użytkownika, zwłaszcza, jeśli Użytkownik nie zawiadomił Dostawcy o konieczności dezaktywacji kont dla pracowników lub współpracowników, z którymi zakończył współpracę.
- 4.9. System Zgłoszeń Serwisowych zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści, nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
- 4.10. Użytkownik w związku z tym, że może mieć dostęp do niektórych danych osobowych (np. imiona i nazwiska) innych użytkowników i Zespołu Serwisowego oraz do newralgicznych danych o Programie, ma świadomość, że dane te podlegają ochronie prawnej w tym także ale nie wyłącznie na podstawie przepisów związanych z ochroną informacji przywołanych w Załączniku 1 do Regulaminu i zobowiązuje się do:
 - 4.10.1. nieujawniania jakichkolwiek informacji, które uzyskał w związku z korzystaniem z systemu HelpDesk i współpracy z Dostawcą,
 - 4.10.2. wdrożenia i utrzymywania wszelkich środków i zabezpieczeń związanych z przetwarzaniem informacji, do których Użytkownik uzyskał dostęp, które są wymagane przez obowiązujące przepisy prawa przez czas dostępu i przetwarzania tych informacji,
 - 4.10.3. przetwarzania informacji, w tym również danych osobowych, zgodnie z celem, w jakim zostały one pozyskane,
 - 4.10.4. ponoszenia odpowiedzialności za wszelkie, wyrządzone osobom trzecim, szkody, które powstały w związku z nienależytym przetwarzaniem powierzonych informacji.
- 4.11. Hasło powinno być okresowo zmieniane przez Użytkownika.
- 4.12. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.
- 4.13. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Systemu Zgłoszeń Serwisowych i z Usług Serwisowych w sposób sprzeczny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i postanowieniami Regulaminu oraz Umowy Serwisowej.
- 4.14. Każdy Użytkownik i odbiorca usług Serwisowych ma świadomość i zgadza się na to, że jego dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zamówionej Usługi Serwisowej a także dla celów analitycznych i marketingowych produktów własnych administratora danych.
- 4.15. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922 z późn. zm.), a od dn. 25 maja 2018 roku Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

§ 5. Reguły rejestrowania Zgłoszeń Serwisowych

- 5.1. Aby Dostawca mógł przystąpić do analizy Zgłoszenia i aby rozpoczął wykonywanie Obsługi Serwisowej wybranej w Zgłoszeniu, Użytkownik musi prawidłowo, czyli zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, zarejestrować Zgłoszenie w Systemie Zgłoszeń Serwisowych.
- 5.2. W szczególnych przypadkach, tylko kiedy nie jest możliwe zarejestrowanie Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, bądź jeśli Zgłoszenie dotyczy Działania Serwisowego realizowanego w Przedłużonym Stanie Gotowości, wówczas możliwe jest jego zgłoszenie poprzez kontakt telefoniczny na

numer 48 22 614 53 16 czynny w godzinach określonych przez Stan Gotowości, albo na numer telefonu komórkowego przeznaczony do obsługi Zleceń w Przedłużonym Stanie Gotowości, przekazany Użytkownikowi po podpisaniu Umowy Serwisowej uwzględniającej ten tryb realizowania Usług Serwisowych. Zgłoszenie telefoniczne nie zwalnia Użytkownika od obowiązku rejestracji lub potwierdzenia tego Zgłoszenia w formie elektronicznej w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, bezzwłocznie jak to będzie możliwe.

5.3. Zespół Serwisowy rozpocznie Działania Serwisowe dopiero wówczas, gdy w Systemie Zgłoszeń Serwisowych zarejestrowane zostanie prawidłowo wypełnione Zgłoszenie. Prawidłowo wypełnione Zgłoszenia zawiera co najmniej następujące dane:

5.3.1. **podstawę obsługi**, która określa, na podstawie jakiej umowy i w związku z tym na podstawie jakich warunków Użytkownik chce i może realizować swoje uprawnienie do wybranej Usługi Serwisowej. Dostępne są następujące opcje do wyboru:

5.3.1.1. Umowa Serwisowa,

w przypadku jeśli Usługi Serwisowe mają być realizowane zgodnie z warunkami ważnej Umowy Serwisowej;

5.3.1.2. Gwarancja,

w przypadku zgłaszania Błędów Programu, których naprawa ma się odbyć na warunkach ważnej Gwarancji;

5.3.1.3. Umowa Wdrożeniowa

w przypadku Zgłoszeń dotyczących działań realizowanych na podstawie Dokumentacji Wdrożenia i Umowy Wdrożeniowej, pod warunkiem, że te działania mają być wykonane przed odbiorem etapu Wdrożenia, w którym były zaplanowane. Po odbiorze takiego etapu naprawa Błędów i inne Usługi Serwisowe dotyczące funkcjonalności odebranych mogą być wykonywane wyłącznie w trybie Umowy Serwisowej, Gwarancji albo w trybie Bez Umowy;

5.3.1.4. Bez Umowy,

w przypadku zgłaszania zapotrzebowania na Usługi Serwisowe, które nie mogą być wykonywane na warunkach Gwarancji lub Umowy Serwisowej, albo Umowy Wdrożeniowej, zwłaszcza gdy taka Gwarancja lub Umowa Serwisowa nie obowiązuje bądź nie została zawarta.;

5.3.2. **typ usługi**, który określa jakiego typu Działań Serwisowych oczekuje Użytkownik w związku ze Zgłoszeniem. Dostępne są następujące opcje podstawowe (każda z opcji podstawowych ma również klasyfikację szczegółową określoną w systemie HelpDesk):

5.3.2.1. Obsługa Błędów (wg Kategorii lub wg Priorytetu),

5.3.2.2. Obsługa Platformy Testowej,

5.3.2.3. Usługi Wsparcia,

5.3.2.4. Dostosowania,

5.3.2.5. Inne Usługi Płatne.

5.3.2.6. Usługi Wdrożeniowe

5.3.3. **kategorię Błędu**, jeśli Zgłoszenie dotyczy Błędu a Umowa Serwisowa przewiduje obsługę Błędów wg kategorii, spośród poniższych opcji:

5.3.3.1. Błąd Krytyczny,

5.3.3.2. Błąd Niekrytyczny,

5.3.3.3. Błąd Nieistotny.

5.3.4. **priorytet**, zgodnie z którym ma być wykonywana Działanie Serwisowe, jeśli Zgłoszenie dotyczy Błędu a Umowa Serwisowa przewiduje obsługę Błędów wg priorytetów lub jeśli Umowa Serwisowa nie wskazuje, czy obsługa Zgłoszenia Błędu ma się odbywać wg kategorii czy priorytetu, spośród następujących opcji:

5.3.4.1. Priorytet Najwyższy,

5.3.4.2. Priorytet Wysoki,

5.3.4.3. Bez Priorytetu.

5.3.5. **opis** w postaci specyfikacji usługi, której oczekuje Użytkownik, a w przypadku zgłaszania Błędów Programu opis Błędu, zawierający co najmniej:

- 5.3.5.1. jaką funkcją Programu i co dokładnie w tej funkcji wg Użytkownika nie działa zgodnie z jego oczekiwaniem lub z opisem Wymagania Funkcjonalnego,
 - 5.3.5.2. jakie wg Użytkownika powinno być poprawne działanie wraz ze wskazaniem zapisu w Dokumentacji, z którego wynika takie właśnie poprawne działanie,
 - 5.3.5.3. specyfikację działań Użytkownika krok po kroku (jeśli to możliwe ze zrzutami ekranu), która opisuje, jak dochodzi do wystąpienia Błędu i jak Dostawca może w swoim środowisku testowym doprowadzić do jego powtórzenia.
- 5.4. Pojedyncze Zgłoszenie może dotyczyć tylko jednego typu usługi spośród opcji wymienionych w ust. 5.3.2 powyżej (czyli albo naprawienia konkretnego Błędu, albo poprawy konkretnej nieprawidłowości w działaniu wersji Testowej, albo wniosku o konkretne Dostosowanie, albo wniosku o Wsparcia Użytkownika, albo o inne Usługi Płatne rozłącznie). Oznacza to jednocześnie, że pojedyncze Zgłoszenie nie może równocześnie dotyczyć Błędu i jednocześnie zawierać opis zapotrzebowania na nowe Dostosowanie, nawet jeśli opis Błędu i takiego Dostosowania dotyczą tej samej, istniejącej funkcji Programu.
 - 5.5. Zgłoszenie nie spełniające reguły określonej w ust. 5.4 powyżej może być przyjęte do realizacji dopiero po podziale takiego Zgłoszenia w taki sposób, aby nowo powstałe Zgłoszenia były zgodne z tą regułą. Podział Zgłoszenia nieprawidłowego może być wykonany przez Dostawcę, ale wówczas Czas Reakcji na takie Zgłoszenie i rozpoczęcie Działań Serwisowych może się opóźnić z przyczyn leżących po stronie Użytkownika w związku z koniecznością analizy dzielonego Zgłoszenia i koniecznością potwierdzenia przez Użytkownika nowej treści podzielonych Zgłoszeń.
 - 5.6. Podział Zgłoszenia przez Dostawcę, o którym to podziale jest mowa w ust. 5.5, jak również zarejestrowanie Zgłoszenia przez Zespół Serwisowy w zastępstwie Użytkownika, oraz zmiana przez Zespół Serwisowy nieprawidłowo wprowadzonych przez Użytkownika klasyfikacji, o których mowa w ust. 5.3 powyżej może spowodować dodatkowy nakład pracy po stronie Dostawcy, a wówczas czas wykonania takiej pracy zostanie odliczony z miesięcznego Limitu Godzin lub zafakturowany w jako opłata zryczałtowana w wysokości wynikającej z czasu zużytego przez Zespół Serwisowy na wykonanie takich czynności.
 - 5.7. Opóźnienie rozpoczęcia Działań Serwisowych i/lub przekroczenie Czasu Reakcji może również powstać z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, gdy Użytkownik nie potwierdzi bezzwłocznie w Systemie Zgłoszeń Serwisowych prawidłowości Zgłoszenia zarejestrowanego z jakichkolwiek przyczyn w zastępstwie Użytkownika przez Zespół Serwisowy w związku z treścią ust. 5.2 powyżej.
 - 5.8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z nieprzestrzegania przez Użytkownika reguł rejestracji Zgłoszeń określonych w Regulaminie.
 - 5.9. Zakres dostępności poszczególnych usług objętych Obsługą Serwisową dla Użytkownika oraz zasady realizowania tych usług zależą od tego, jaką podstawę obsługi, o której mówi ust. 5.3.1, wybrał Użytkownik w Zgłoszeniu.
 - 5.10. Czas wykonania usługi wynikającej ze Zgłoszenia może się składać między innymi z: czasu analizy Zgłoszenia, czasu pracy programisty bądź analityka nad rozwiązaniem Zgłoszenia, czasu testowania, czasu Instalacji Programu do wersji z Poprawką lub z Dostosowaniem, czasu poświęconego na komunikację z Użytkownikiem związaną z rozwiązywaniem Zgłoszenia oraz czasu na potwierdzenie wykonania prac i rozliczenie Zgłoszenia.
 - 5.11. Obsługa Serwisowa wykonywana jest na podstawie Zgłoszeń jedynie dla wersji Programów, których numer pierwszej cyfry w numerze wersji nie różni się więcej niż o 3 w stosunku do pierwszej cyfry numeru wersji, która jest udostępniona przez Dostawcę jako wersja aktualna.
 - 5.12. Użytkownicy posiadający Program w nieaktualnej wersji zobowiązani są, zwłaszcza przed zleceniem Dostawcy wykonania nowych Dostosowań, do zaktualizowania Programu do najnowszej dostępnej wersji w ramach Abonamentu na Aktualizację albo poprzez zakupu aktualnej wersji Programu, w przeciwnym razie wszelkie usługi objęte zakresem Obsługi Serwisowej będą odpłatne wg stawki podwyższonej o 50% w stosunku do stawki określonej w Umowie Serwisowej, lub jeśli taka Umowa Serwisowa nie obowiązuje, wówczas do stawki określonej w § 11 niniejszego Regulaminu. Przez nieaktualną wersję należy rozumieć wersję różniącą się numerem pierwszej cyfry w numerze wersji Programu użytkowanego w stosunku do pierwszej cyfry numeru najnowszej dostępnej wersji Programu. Takie nieaktualne wersje są obsługiwane wg niepodwyższonej stawki przez sześć miesięcy od daty udostępnienia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych informacji o dostępności takiej nowej wersji Programu.

§ 6. Wyłączenia z zakresu Obsługi Serwisowej

- 6.1. Obsługa Serwisowa nie obejmuje w szczególności:
- 6.1.1. Prac serwisowych i Instalacji na innych platformach niż Platforma Produkcyjna (czyli np. na Platformie Testowej albo Platformie Archiwalnej), chyba, że w wyraźnie zdefiniowanych uwarunkowaniach dopuszcza to szczegółowy zapis Regulaminu,
 - 6.1.2. Naprawy lub ingerencji w dane niezależnie od przyczyn,
 - 6.1.3. Konfiguracji Programu, chyba że usługa konfiguracji jest realizowana w ramach Umowy Wdrożeniowej,
 - 6.1.4. Instalacji oraz uruchomienia jakichkolwiek wersji Programu z wyłączeniem przypadków szczegółowo opisanych w niniejszym Regulaminie,
 - 6.1.5. Prac programistycznych innych niż te, które są niezbędne do usunięcia Błędów Programu albo do realizacji uzgodnionego z Dostawcą Dostosowania,
 - 6.1.6. Strojzenia wydajnościowego Programu, chyba że niewłaściwa wydajność nie jest wynikiem innego niż Użytkownik deklarował przed wdrożeniem planowanego obciążenia Programu operacjami bądź ilością użytkowników albo skutkiem niedostatecznych parametrów Platformy Systemowo-Sprzętowej w stosunku do tych, które były określone przez Dostawcę. Za niewłaściwą może być uznana tylko taka wydajność, która nie spełnia parametrów zdefiniowanych literalnie w Umowie Wdrożeniowej,
 - 6.1.7. Usług o charakterze wdrożenia w tym zwłaszcza uruchamiania istniejących w Programie funkcjonalności, które nie były wymienione i opisane w Dokumentacji zaakceptowanej przez obie Strony przed rozpoczęciem prac wdrożeniowych jako objęte wdrożeniem,
 - 6.1.8. Przygotowywania sprzętu komputerowego i sieciowego oraz serwerów do działania z Programem,
 - 6.1.9. Administracji i konserwacji sprzętu, systemu operacyjnego, serwera bazy danych i sieci komputerowej,
 - 6.1.10. Konsultacji technicznych z zakresu napraw baz danych i plików oraz importu danych poza bazy danych Programu.
 - 6.1.11. Analiz i działań zmierzających do wyjaśnienia, w jaki sposób Użytkownik uzyskał określone wyniki oraz dlaczego Program działa w sposób, który zaobserwował Użytkownik..
- 6.2. Usługi wymienione w ustępie 6.1 powyżej nie wchodzą w zakres usług wykonywanych na podstawie opłacania Abonamentu Serwisowego i mogą być wykonywane przez Dostawcę tylko na podstawie odrębnych każdorazowych uzgodnień i wówczas należą do kategorii Usług Płatnych a ich wycena będzie wykonana przez Dostawcę na podstawie rzeczywistej pracochłonności po rejestracji Zgłoszenia i przed rozpoczęciem Działań Serwisowych. Zgłoszenia płatne są realizowane zgodnie z § 10 Regulaminu.

§ 7. Zasady dodatkowe dotyczące Obsługi Błędów

- 7.1. Usługi Serwisowe opisane w niniejszym paragrafie dotyczą wyłącznie działań objętych definicją Obsługi Błędów a do korzystania z tych usług uprawnieni są jedynie tacy Użytkownicy, których ważna Umowa Serwisowa przewiduje obsługę Błędów wg Kategorii bądź obsługę Błędów wg Priorytetu i którzy opłacili wszystkie wymagalne należności wynikające z Abonamentu Serwisowego.
- 7.2. Jeśli Zgłoszenie dotyczy Błędu, który ma być naprawiany w trybie obsługi Błędów wg Kategorii, Użytkownik musi w Zgłoszeniu określić właściwą kategorię takiego Błędu zgodnie z klasyfikacją podaną w ust. 5.3.3. Za właściwą kategorię jest uznana tylko taka kategoria, której definicja z ust. 2.6 powyżej opisuje taki sam zakres skutków dla procesów Użytkownika, jak zgłaszany Błąd.
- 7.3. Jeśli Zgłoszenie dotyczy Błędu, który ma być naprawiana w trybie obsługi Błędów wg Priorytetu, Użytkownik musi do Zgłoszenia przypisać jeden z priorytetów wymienionych w ust. 5.3.4, zgodnie z którym będzie rozwiązywane takie Zgłoszenie o Błędzie. Wybór priorytetu decyduje o trybie realizacji oznaczonego nim Zgłoszenia czyli o Czasie Reakcji, Czasie Naprawy i Czasie Odbioru oraz o dodatkowym koszcie, który poniesie Użytkownik, a który jest przypisany do każdego priorytetu.

- 7.4. Jeśli Umowa Serwisowa nie wskazuje, czy Zgłoszenie Błędu ma być obsługiwane w trybie zgodnym z kategorią błędu czy z nadanym przez Użytkownika priorytetem, wówczas realizowane jest ono w trybie obsługi Błędu wg priorytetu.
- 7.5. Jeśli Umowa Serwisowa nie określa tego inaczej to dodatkowy koszt priorytetu, o którym mowa w ust. 7.3 powyżej, jest określony odpowiednio do priorytetu zgodnie z ust. 11.9.
- 7.6. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika Błędu o kategorii wyższej lub z nadanym wyższym priorytetem (przy czym Błąd Krytyczny ma kategorię najwyższą a Błąd Nieistotny najniższą), aniżeli kategorii lub priorytetu Błędów zgłoszonych wcześniej, wówczas Dostawca zawiesi naprawę Błędów o niższej kategorii lub priorytetu do czasu naprawy tego Błędu. W takim przypadku dopuszczalne Czesy Reakcji i Czesy Naprawy dla Błędów, których naprawa została zawieszona, ulegają automatycznemu wydłużeniu o czas niezbędny dla naprawy Błędu o wyższej kategorii.
- 7.7. Analogicznie do treści ust. 7.6 w przypadku zgłoszenia przez Użytkownika Błędu, w czasie, gdy trwa naprawa co najmniej trzech innych Błędów zgłoszonych wcześniej o tej samej kategorii lub priorytecie jak zgłaszany Błąd, wówczas Dostawca zawiesi naprawę takiego Błędu, do czasu, gdy zakończy się naprawa któregośkolwiek z tych trzech Błędów zgłoszonych wcześniej. Dopuszczalny Czas Naprawy takiego Błędu, którego naprawa została zawieszona z powodu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zostaje wydłużony o czas, który upłynie do zakończenia naprawy któregośkolwiek z tych trzech wcześniej zgłoszonych Błędów.
- 7.8. Czesy Reakcji oraz Czesy Naprawy w zależności od kategorii albo od priorytetu przypisanego do Błędu, wynoszą:
- 7.8.1. Dla Błędu Krytycznego bądź dla Priorytetu Najwyższego
Czas Reakcji: **do 4 godziny**, Czas Naprawy: **do 8 godzin**
 - 7.8.2. Dla Błędu Niekrytycznego bądź dla Priorytetu Wysokiego
Czas Reakcji: **do 8 godzin**, Czas Naprawy: **do 32 godzin**
 - 7.8.3. Dla Błędu Nieistotnego bądź Bez Priorytetu
Czas Reakcji: **2 dni robocze**, Czas Naprawy: **do 21 dni roboczych**.
- 7.9. Czesy, o których mowa w Regulaminie, a które są wyrażone w dniach, zaczynają być naliczane od początku dnia następującego po momencie, który wyzwała naliczanie takiego czasu.
- 7.10. Warunkiem dotrzymania Czasów Reakcji i Czasów Naprawy zgodnych z kategorią Błędu bądź z nadanym priorytetem, jest zapewnienie przez Dostawcę dla Użytkownika nieprzerwanego Zdalnego Dostępu do Programów i baz danych, od momentu zarejestrowania Zgłoszenia do czasu usunięcia Awarii. Dlatego Czas Reakcji jest liczony nie wcześniej, niż od momentu uzyskania przez Dostawcę Zdalnego Dostępu i po dokonania zaległych należności wynikających z Abonamentu Serwisowego.
- 7.11. Jeżeli Użytkownicy, którzy posiadają ważną Umowę Serwisową w opcji obsługi Błędów wg Kategorii bądź Błędów wg Priorytetu korzystają z opcji Przedłużonego Czasu Gotowości, wówczas
- 7.11.1. w Przedłużonym Czasie Gotowości mogą zgłaszać Awarie powstałe z przyczyn Błędów w Programie wyłącznie w przypadku Błędów Krytycznych albo jeśli przypiszą do Zgłoszenia Priorytet Najwyższy,
 - 7.11.2. do Czasu Naprawy nie wlicza się czasu poza Stanem Gotowości i poza Przedłużonym Czasem Gotowości.
- 7.12. Czas Naprawy zależny jest od przyczyny Awarii, przy czym Dostawca dołoży wszelkich starań, zgodnych ze swoimi zasobami, aby był on możliwie najkrótszy. W przypadku, gdy usunięcie Awarii nie jest możliwe w terminach wynikających Umowy Serwisowej i Awaria ma charakter Błędu Krytycznego bądź ma przypisany Priorytet Najwyższy, Dostawca ma prawo opracować i zastosować rozwiązanie zastępcze na czas Awarii, umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Programu. Rozwiązanie zastępcze nie stanowi usunięcia Awarii, jednak pozwala korzystać z większości funkcjonalności w Programie, przy czym może to się odbywać pod warunkiem podejmowania przez Użytkownika innych dodatkowych czynności. Dostawca jest wówczas zobowiązany usunąć Awarię i przywrócić normalne działanie Programów w miejsce rozwiązania zastępczego w terminie określonym w Umowie jako Czas Naprawy dla Błędu Niekrytycznego albo odpowiednio dla Priorytetu Wysokiego.
- 7.13. Strony dopuszczają, w wypadku Błędu Krytycznego lub do którego przypisano Priorytet Najwyższy i równocześnie taki Błąd wywołuje skutki takie same jak Błąd Krytyczny, a którego usunięcie nie będzie możliwe w czasie określonym jako Czas Naprawy dla Błędu Krytycznego lub odpowiednio dla Priorytetu Najwyższego, przywrócenie Programu do ostatniej działającej wersji, co będzie uznane za rozwiązanie zastępcze.

- 7.14. Użytkownik po zgłoszeniu przez Dostawcę naprawy Błędu ma obowiązek w czasie określonym jako Czas Odbioru potwierdzić prawidłowe działanie Programu w zakresie dotyczącym tego Błędu i zamknąć Zgłoszenie. Jeśli w tym Czasie Odbioru Użytkownik nie potwierdzi prawidłowego działania funkcjonalności, w której ujawnił się Błąd bądź nie zgłosi zastrzeżeń co do prawidłowego działania takiej funkcjonalności, wówczas Dostawca ma prawo do samodzielnego zamknięcia takiego Zgłoszenia a Błąd uważa się za naprawiony.
- 7.15. Abonament Serwisowy z opcją Obsługi Błędów obejmuje przy obsłudze Zgłoszenia dotyczącego Błędu jedynie Instalację Programu w wersji z Poprawką na Platformie Produkcyjnej. Jeśli Użytkownik zgłosi zapotrzebowanie na inne instalacje np. na Instalację na Platformie Testowej, wówczas taka usługa Instalacji będzie uznana za Usługę Płatną.
- 7.16. Dostawca ma prawo do zmiany kategorii przypisanej przez Użytkownika do Zgłoszenia o Błędzie na każdym etapie Obsługi Błędu, jeśli okaże się, że definicja kategorii Błędu, którą przypisał Dostawca, bardziej trafnie opisuje skutki Błędu dla procesów Użytkownika, niż definicja kategorii przypisanej pierwotnie przez Użytkownika. Taka zmiana kategorii zmienia Czasy Reakcji, Naprawy i Odbioru stosownie do ostatecznie przypisanej kategorii.
- 7.17. Jeśli w trakcie obsługi Zgłoszenia zarejestrowanego przez Użytkownika jako Zgłoszenie Błędu w rzeczywistości nie dotyczy Błędu ale innych usług, takich jak Usługi Wsparcia bądź Inne Usługi Płatne, wówczas Użytkownik ma prawo zmienić typ usługi przypisanej do Zgłoszenia na właściwy a wszystkie koszty poniesione przez Dostawcę na rozwiązanie takiego Zgłoszenia będą obciążały Użytkownika. Rozliczenie takich kosztów realizowane będzie stosownie do trybu przewidzianego dla typu usług faktycznie zrealizowanych przez Dostawcę w takim Zgłoszeniu.
- 7.18. Błędy map elektronicznych nie są Błędami w Programie w rozumieniu niniejszego paragrafu i są obsługiwane nie w trybie Obsługi Błędów ale na zasadach określonych w osobnej gwarancji udzielanej przez producenta takiej mapy.

§ 8. Zasady dodatkowe dotyczące Usług Wsparcia

- 8.1. Z Usług Wsparcia mogą korzystać wyłącznie Użytkownicy, którzy posiadają ważną Umowę Serwisową przewidującą Usługi Wsparcia.
- 8.2. W przypadku zarejestrowania przez Użytkownika w Systemie Zgłoszeń Serwisowych prawidłowego Zgłoszenia dotyczącego Usług Wsparcia, Dostawca rozpocznie działania wynikające ze Zgłoszenia nie później niż w czasie określonym przez Czas Reakcji, który dla Usług Wsparcia określony jest na 1 (jeden) dzień. Czas wykonania usług określonych w Zgłoszeniu przez Użytkownika i wykonywanych w ramach Usług Wsparcia zależy od specyfiki i ilości prac do wykonania. Dostawca może określić taki czas na prośbę Użytkownika po potwierdzeniu przyjęcia takiego Zgłoszenia do realizacji.
- 8.3. Usługi Wsparcia wykonywane są wyłącznie w Czasie Gotowości.
- 8.4. Konsultacje telefoniczne realizowane przez Dostawcę w ramach Usług Wsparcia będą rejestrowane w Systemie Zgłoszeń Serwisowych i będą uwzględniane w comiesięcznym rozliczeniu prac wykonanych w ramach Usług Wsparcia. Wszystkie działania
- 8.5. Usługi realizowane na podstawie Umowy Serwisowej w ramach Abonamentu w opcji z miesięcznym Limitem Godzin są wykonywane do czasu wykorzystania miesięcznego Limitu Godzin. Limit Godzin określony jest w Umowie Serwisowej. Po wykorzystaniu Limitu Godzin, wszystkie dodatkowo wykonane Usługi Wsparcia są rozliczane i fakturowane wg stawki określonej w Umowie Serwisowej za pracę konsultanta lub programisty za każdą roboczogodzinę ponad Limit Godzin. Jeśli Umowa Serwisowa nie przewiduje tego inaczej, stawka ta wynosi 300 zł (trzysta złotych) netto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę. Przepracowane roboczogodziny ponad Limit Godzin są fakturowane przez Dostawcę na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło przekroczenie Limitu Godzin.
- 8.6. Godziny zakupione w ramach Abonamentu, które nie zostały wykorzystane w którymkolwiek miesięcznym Okresie Abonamentowym z puli określonej Limitem Godzin nie przechodzą na kolejny Okres Abonamentowy.
- 8.7. Warunkiem dotrzymania Czasu Reakcji jest udostępnienie Dostawcy sprawnego łącza teleinformatycznego, które pozwoli uzyskać pełny zdalny dostęp do Programu, z którego korzysta Użytkownik.

- 8.8. Użytkownik ma obowiązek po zgłoszeniu przez Dostawcę wykonania usługi, której dotyczyło Zgłoszenie w czasie określonym jako Czas Odbioru potwierdzić prawidłowość jej wykonania i zamknąć takie Zgłoszenie. Jeśli w tym Czasie Odbioru Użytkownik nie potwierdzi zaakceptuje wykonania usługi bądź nie zgłosi zastrzeżeń co do prawidłowego jej wykonania, wówczas Dostawca ma prawo do samodzielnego zamknięcia takiego Zgłoszenia a usługę taką uważa się za prawidłowo wykonaną.

§ 9. Zasady dodatkowe dotyczące Usług Gwarancyjnych

- 9.1. Funkcjonalności Programu, które zostały wykonywane dla Użytkownika nieodpłatnie nie podlegają Gwarancji.
- 9.2. Na funkcjonalności Programu wykonane lub zmodyfikowane przez Dostawcę w ramach Dostosowań i zgodnie z zasadami niniejszego Regulaminu a zwłaszcza z zapisami § 10 udzielana jest Gwarancja na trzy miesiące, poczynając od dnia pierwszej Instalacji wersji Programu z Dostosowaniem na Platformie Produkcyjnej, ale nie dłużej niż cztery miesiące od daty pierwszego zainstalowania tego Dostosowania na Platformie Testowej, z zastrzeżeniem wynikającym z treści ust. 9.9 poniżej.
- 9.3. Funkcjonalności i Programy zainstalowane na Platformie Testowej nie są objęte Gwarancją.
- 9.4. W okresie Gwarancji Dostawca zapewnia bezpłatną naprawę Błędów Programu w zakresie funkcjonalności, której dotyczy Gwarancja, przez zainstalowanie nowej jego wersji, bądź przez zainstalowanie Poprawki i w zakresie określonym w ogólnych warunkach Gwarancji określonych w Umowie Licencyjnej dla całego Programu.
- 9.5. W przypadku stwierdzenia Błędu w funkcjonalności, której dotyczy Gwarancja i którego naprawa wymaga analizy danych Użytkownika, odmowa udostępnienia tych danych przez Użytkownika może upoważniać Dostawcę do odmowy wykonania Usługi Gwarancyjnej z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
- 9.6. Jeśli Umowa Licencyjna nie reguluje szczegółowo sposobu naprawy gwarancyjnej inaczej, wówczas Błąd w Programie dotyczący funkcji objętej Gwarancją zarejestrowany prawidłowo przez Użytkownika w Systemie Zgłoszeń Serwisowych jako Zgłoszenie, którego naprawa ma być wykonana w trybie Usługi Gwarancyjnej, będzie naprawiony w terminie:
- 9.6.1. 15 dni roboczych – jeśli Błąd może być zakwalifikowany do kategorii Błędu Krytycznego albo Błędu Niekrytycznego zgodnie z definicją w ust. 2.7 lub 2.9 powyżej,
 - 9.6.2. wraz z kolejną wersją Programu udostępnianą przez Dostawcę w ramach Abonamentu na Aktualizacje, o którym mowa w Umowie Licencyjnej, jeśli Dostawca opłacił ten Abonament na Aktualizacje i jeśli Błąd Programu jest Błędem Nieistotnym zgodnie z definicją w ust. 2.8 powyżej.
- 9.7. Czasy o których mowa w ust. 9.6 powyżej nie obowiązują w przypadku, gdy Użytkownik uniemożliwi Dostawcy zbadanie Programu w sposób przyjęty dla tego typu programów lub gdy odmówi zdalnego dostępu do sprzętu i środowiska informatycznego, na którym jest użytkowany Program, bądź do danych na których ujawnił się Błąd.
- 9.8. Dostawca samodzielnie dokona wyboru sposobu naprawy Błędu oraz zawiadomi Użytkownika o dokonanym wyborze.
- 9.9. Odpowiedzialność Dostawcy z tytułu Gwarancji nie obejmuje takiego zachowania Programów, które jest spowodowane:
- 9.9.1. innymi przyczynami niż Błędy Programu,
 - 9.9.2. przez błędne dane, niezależnie od przyczyny ich wystąpienia,
 - 9.9.3. przez wprowadzanie do Programu danych niezgodnych z Dokumentacją Programu lub funkcjonalności,
 - 9.9.4. przez użytkowanie Programu na komputerach, których parametry techniczne są niezgodne z wymaganiami określonymi w Dokumentacji,
 - 9.9.5. przez użytkowanie Programów z inną wersją systemu operacyjnego lub bazy danych, niż wskazany w Dokumentacji,
 - 9.9.6. wpływem działania programów pochodzących od innych dostawców, uruchamianych na tym samym komputerze lub w tym samym środowisku informatycznym.

- 9.10. Użytkownik traci prawa do wykonywania uprawnień z tytułu Gwarancji w przypadku:
- 9.10.1. używania przez Użytkownika Programów niezgodnie z warunkami, sposobem obsługi bądź przeznaczeniem wskazanymi Dokumentacji lub Umowie Licencyjnej,
 - 9.10.2. dokonania przez Użytkownika niedozwolonej modyfikacji Programu lub niedozwolonej ingerencji w dane przetwarzane przez Program.
- 9.11. Błędy zgłaszane przez Użytkownika po okresie gwarancyjnym traktowane będą jako Zgłoszenia Usług Płatnych i realizowane zgodnie z zapisami § 10. Naprawa takich błędów może wymagać od Użytkownika zakupienia i zainstalowania aktualnej wersji Programu.
- 9.12. Użytkownik po potwierdzeniu przez Dostawcę naprawy Błędu w trybie Gwarancji ma obowiązek w czasie określonym jako Czas Odbioru, który określony jest w przypadku napraw gwarancyjnych na 5 (pięć) dni roboczych, potwierdzić prawidłowe działanie Programu i zamknąć Zgłoszenie takiego Błędu. Jeśli w tym Czasie Odbioru Użytkownik nie potwierdzi prawidłowego działania funkcjonalności, w której ujawnił się Błąd bądź nie zgłosi zastrzeżeń co do prawidłowego działania takiej funkcjonalności, wówczas Dostawca ma prawo do samodzielnego zamknięcia takiego Zgłoszenia a Błąd uważa się za naprawiony.

§ 10. Zasady dodatkowe dotyczące Dostosowań i innych Usług Płatnych

- 10.1. Wszystkie usługi wyłączone na mocy zapisów niniejszego Regulaminu bądź Umowy Serwisowej z zakresu Obsługi Serwisowej realizowanej w ramach Abonamentu, bądź błędy nie podlegające Gwarancji, w szczególności usługi wymienione w ust. 6.1 powyżej oraz Dostosowania są realizowane odpłatnie zgodnie z zasadami niniejszego paragrafu.
- 10.2. W celu wykonania Usługi Płatnej polegającej na modyfikacji Programu poprzez zmianę istniejącej lub dodanie nowej funkcji Użytkownik rejestruje prawidłowe Zgłoszenie w Systemie Zgłoszeń Serwisowych oznaczając ją zgodnie z ust. 5.3.2.4 jako Dostosowanie i wpisując w jego treści opis oczekiwanego przez siebie działania funkcji, której ma dotyczyć Dostosowanie w sposób precyzyjny i zrozumiały dla obu Stron. Przed ostatecznym zleceniem prac Użytkownik jest zobowiązany przeanalizować, czy wszystkie jego wymagania wobec takiego Dostosowania zostały uwzględnione i właściwie opisane dla wszystkich wariantów danych i sposobów używania Programu lub funkcji, której dotyczy Dostosowanie. Działanie Programu lub poszczególnych funkcji po wykonaniu Dostosowania oczekiwane przez Użytkownika ale nie uwzględnione jasno w takim opisie lub w całej Dokumentacji Dostosowania (jak np.: sposób sortowania, uprawnienia do pól, ukrywanie kolumn, wygląd formularza, automatyczne przeliczenie drugiego pola po zmianie jednego pola, kolejność tabulatora, reguły matematyczne obliczeń, wyjątki od zachowania standardowego, opcjonalność wpisania danych itp.) nie będą przedmiotem Dostosowania i nie mogą podlegać reklamacjom nawet wówczas, jeśli którykolwiek z tych brakujących sposobów działania funkcji mógłby być uznany za logicznie niezbędny lub oczywisty.
- 10.3. W celu wykonania innej Usługi Płatnej niż Dostosowanie Użytkownik rejestruje prawidłowe Zgłoszenie w Systemie Zgłoszeń Serwisowych oznaczając je stosownie do zapisów ust. 5.3.2 właściwym typem usługi oraz opisuje oczekiwaną usługę w Zgłoszeniu .
- 10.4. Zgłoszenia Serwisowe dotyczące Dostosowań lub innych Usług Płatnych są wyceniane przez Zespół Serwisowy na podstawie analizy wykonalności, która rozpoczyna się po zarejestrowaniu takiego Zgłoszenia. Analiza taka jest również Usługą Płatną, której cena wynika z ilości roboczogodzin poświęconych przez Zespół Serwisowy na jej przygotowanie i ze stawki za tę roboczogodzinę. W przypadku, jeśli Dostawca oceni, że pracochłonność analizy szczegółowej umożliwiającej wycenę będzie ZNACZĄCA, czyli jeśli większa niż 4 roboczogodziny, wówczas przygotowuje wstępną analizę wykonalność zgodnie z definicją w ust. 2.16.1 określając szacunkową cenę Dostosowania podaną w przedziale cenowym oraz najbardziej prawdopodobną ilość roboczogodzin potrzebnych na przygotowanie wyceny szczegółowej. W takim przypadku dopiero po zaakceptowaniu kosztu wyceny szczegółowej przez Użytkownika, Zespół Serwisowy przystąpi do analizy i wyceny Szczegółowej Dostosowania zgodnie z definicją w ust. 2.16.2 powyżej.
- 10.5. Wycena Dostosowania albo innej Usługi Płatnej Przygotowana na podstawie analizy szczegółowej wycena uwzględnia:

- 10.5.1. Zakres Dostosowania opisany w Dokumentacji bądź ilość prac związanych z oczekiwaną inną Usługą Płatną,
 - 10.5.2. Termin realizacji,
 - 10.5.3. Wersję Programu (Dostosowania dla wersji nieaktualnej w rozumieniu ust. 5.12 powyżej mogą być droższe od Dostosowań na wersji aktualnej Programu),
 - 10.5.4. Tryb realizacji prac (normalny/ekspresowy),
 - 10.5.5. Pracochłonność usługi.
- 10.6. Usługi dotyczące Instalacji nowej wersji Programu na Platformie Testowej bądź Platformie Produkcyjnej są wyceniane i rozliczane oddzielnie, niezależnie Typu usługi, w związku z którą wykonywana jest Instalacja (czyli naprawa Błędów, Dostosowanie lub inna Usługa Płatna), chyba że w wycenie takiej usługi w sposób jednoznaczny ujęto taką Instalację. Wycena Dostosowania obejmuje zawsze jedynie jednorazowy koszt instalacji nowej wersji Programu z Dostosowaniem na Platformie Testowej a jeśli Użytkownik nie użytkuje takiej Platformy, wówczas na Platformie Produkcyjnej.
- 10.7. Zgłoszenia dotyczące Usług Płatnych po analizie szczegółowej, o której mowa w ust. 10.4, są kierowane do dalszej realizacji dopiero po zaakceptowaniu wyceny przez Użytkownika. Analiza wstępna nie jest podstawą rozpoczęcia prac wykonawczych.
- 10.8. Po wykonaniu Usługi Płatnej będącej przedmiotem Zgłoszenia, a w przypadku Dostosowania po wykonaniu Instalacji Programu w wersji z Dostosowaniem na Platformie Systemowo-Sprzętowej Dostawca zgłosi fakt zakończenia prac i gotowość do odbioru Dostosowania lub innej Usługi Płatnej poprzez System Zgłoszeń Serwisowych. Użytkownik ma obowiązek w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych od takiego zgłoszenia faktu zakończenia prac sprawdzić poprawność wykonania usługi. Jeśli nie stwierdzi uzasadnionych i możliwych do udokumentowania nieprawidłowości w działaniu Dostosowania w stosunku do Dokumentacji lub nieprawidłowości w wykonaniu innej Usługi Płatnej, Użytkownik potwierdzi odbiór i zrealizowanie zamówionych prac w systemie HelpDesk. Wykonane innych Usług Płatnych takich jak szkolenia, usługi doradcze, parametryzacje, konsultacje, w tym także konsultacje telefoniczne, powinno być potwierdzone i odebrane w dniu ich wykonania.
- 10.9. W przypadku, jeśli Użytkownik stwierdzi wykonanie Dostosowania lub innej Usługi Płatnej niezgodnie z Dokumentacją, Użytkownik ma obowiązek w terminie, o którym mowa w ust. 10.8 powyżej, przedstawić listę uzasadnionych zastrzeżeń wskazujących na rozbieżność wykonania w stosunku do tej Dokumentacji.
- 10.10. Jeśli w terminie, o którym mowa w ust. 10.8 powyżej Użytkownik nie potwierdzi zrealizowania Dostosowania lub innych Usług Płatnych w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, bądź nie wskaże listy uzasadnionych zastrzeżeń, będzie to uważane za przyjęcie wykonania prac bez zastrzeżeń i będzie upoważniało Dostawcę do jednostronnego odbioru i potwierdzenia zrealizowania tych prac i do wystawienia faktury VAT za te prace.
- 10.11. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika uzasadnionych i udokumentowanych zastrzeżeń do wykonania Dostosowania albo innej Usługi Płatnej w zgodzie z zapisami niniejszego paragrafu, Dostawca będzie zobowiązany do poprawienia zakwestionowanego Dostosowania lub usługi w ciągu 10 (dziesięciu) dni roboczych od daty ich zgłoszenia, bez dodatkowego wynagrodzenia, po czym ponownie zgłosi gotowość do odbioru prac w trybie określonym w ust. 10.8 powyżej.
- 10.12. Z chwilą potwierdzenia realizacji wykonanych prac i Odbioru Dostosowania, lub innej Usługi Płatnej, niezależnie, czy takie Dostosowanie jest zainstalowane na Platformie Testowej czy Produkcyjnej, Dostawca zyskuje prawo do wystawienia faktury VAT za ich wykonanie.
- 10.13. Jeśli po wykonaniu Dostosowania lub innej Usługi Płatnej Użytkownik chce wprowadzić dodatkowe zmiany do wykonanych już funkcjonalności w ramach Dostosowania lub innej Usługi Płatnej, wówczas rejestruje nowe Zgłoszenie na nowe Dostosowanie lub dodatkowe usługi i przed rozpoczęciem kolejnych prac rozlicza się z Użytkownikiem z pracy związanej z wykonanym Dostosowaniem lub usługą, na podstawie wystawionej przez Dostawcę faktury VAT.
- 10.14. Każda funkcjonalność zmodyfikowana lub wykonana przez Dostawcę w Programie w trybie Dostosowania objęta jest trzymiesięczną Gwarancją zgodności jej wykonania z opisem wynikającym z Dokumentacji takiego Dostosowania. Okres Gwarancji rozpoczyna się od dnia Instalacji takiej zmodyfikowanej lub nowej funkcjonalności na Platformie Produkcyjnej. Okres Gwarancji nie może być jednak dłuższy niż cztery miesiące kalendarzowe od dnia Instalacji takiej funkcjonalności na Platformie Testowej. Gwarancja, o której mowa w niniejszym ustępie, obejmuje swoim zakresem wyłącznie taki zakres funkcjonalny, który działa niezgodnie z opisem Dokumentacji Dostosowania reklamowanego i

pod warunkiem, że za wykonanie takiego Dostosowania Dostawca otrzymał od Użytkownika wynagrodzenie. Dostosowania wykonane bezpłatnie nie podlegają Gwarancji.

- 10.15. Wszystkie prace wykonywane przez Dostawcę na mocy Umowy Wdrożeniowej są rejestrowane w Systemie Zgłoszeń Serwisowych i realizowane w takim samym trybie jak Usługi Płatne, z tym jednak że terminy i koszty realizacji poszczególnych prac wynikają z zapisów Umowy Wdrożeniowej, chyba, że Umowa Wdrożeniowa nie uwzględnia jakiegokolwiek zasady opisanej w niniejszym Regulaminie, wówczas obsługa Wdrożenia w części nie uwzględnionej w Umowie Wdrożeniowej realizowana jest zgodnie z zapisami Regulaminu.

§ 11. Ceny za Obsługę Serwisową

- 11.1. Cena netto za miesięczny Abonament Serwisowy określona jest w Umowie Serwisowej stosownie do zakresu Obsługi Serwisowej oraz miesięcznego Limitu Godzin zdefiniowanych również w Umowie Serwisowej. Abonament Serwisowy uprawnia Użytkownika do korzystania z określonego w Umowie Serwisowej zakresu usług określonych jako Obsługa Błędów i Usługi Wsparcia. Abonament Serwisowy nie obejmuje realizacji Dostosowań i Usług Płatnych. Abonament Serwisowy staje się wymagalny z dniem upływu terminu płatności za fakturę VAT na ten Abonament Serwisowy. Faktura VAT powinna być wystawiona przed rozpoczęciem Okresu Abonamentowego którego dotyczy, jeżeli to możliwe to w ostatnim dniu roboczym miesiąca poprzedzającego ten Okres Abonamentowy.
- 11.2. Cena Abonamentu Serwisowego, o której mowa w ust. 11.1 powyżej, podlega waloryzacji. Waloryzacja, czyli podwyższenie ceny Miesięcznego Abonamentu Serwisowego będzie następowała automatycznie, bez konieczności zmiany niniejszej Umowy, jeśli wystąpią okoliczności określone w którymkolwiek z poniższych podpunktów i w sposób zgodny z zasadami określonymi w tych podpunktach:
- 11.2.1. każdorazowy **wzrost liczby licencji** na Program lub jego komponenty udostępnionych przez Dostawcę Użytkownikowi (w stosunku do liczby licencji określonej w dniu zawarcia Umowy Licencyjnej) powoduje wzrost ceny Abonamentu Serwisowego o 16 zł (szesnaście złotych) za każdą taką licencję,
- 11.2.2. każdorazowy **wzrost liczby serwerów**, na których działa Program lub jego komponenty (w stosunku do liczby serwerów przewidywanych w opisie architektury wdrożenia Programu z dnia zawarcia Umowy Wdrożeniowej lub przekazania Użytkownikowi Specyfikacji Technicznej Wdrożenia będącej załącznikiem do Umowy Wdrożeniowej), powoduje wzrost Ceny Abonamentu Serwisowego o 320 zł (trzysta dwadzieścia zł) za każdy taki dodatkowy serwer.
- 11.2.3. każdorazowy **wzrost liczby interfejsów** łączących Program z oprogramowaniem zewnętrznym, które nie należy do komponentów Programu, w stosunku do liczby interfejsów przewidzianych w Umowie Wdrożeniowej, powoduje wzrost Ceny Abonamentu Serwisowego o 225 zł (dwieście dwadzieścia pięć zł) za każdy taki dodatkowy interfejs.
- 11.2.4. każdorazowy **wzrost liczby baz danych**, na których pracuje Program, w stosunku do liczby baz danych, które były przewidywane w opisie architektury z dnia zawarcia Umowy Wdrożeniowej, powoduje wzrost Ceny Abonamentu o 195 zł (sto dziewięćdziesiąt pięć złotych) za każdą taką dodatkową bazę danych.
- 11.2.5. każdorazowy **wzrost sumy wartości licencji i Dostosowań** wykonanych przez Dostawcę na zlecenie Użytkownika, liczonej na podstawie wystawionych faktur, o każde kolejne 10% w stosunku do sumy wartości licencji i Dostosowań określonych w Umowie Serwisowej i Umowie Licencyjnej z dnia ich zawarcia, powoduje wzrost Ceny Abonamentu o 5%,
- 11.2.6. każdorazowy **wzrost liczby transakcji** obsłużonych w Programie, rozumianych jako uśredniona, miesięczna liczba zarejestrowanych zleceń transportowych w kwartale kalendarzowym, o każde kolejne 5% w stosunku do uśrednionej, miesięcznej liczby zleceń transportowych w pierwszym kwartale kalendarzowym, który rozpoczął się po podpisaniu protokołu odbioru Programu, powoduje wzrost Ceny Abonamentu o 2,5 %. W przypadku, jeśli w Programie nie rejestruje się zleceń transportowych, a jedynie trasy pojazdów, to podstawą obliczenia wzrostu jest średnia miesięczna ilość obliczanych w Programie tras pojazdów.

- 11.3. Nowa cena Abonamentu Serwisowego wynikająca ze spełnienia któregokolwiek z warunków, o których mowa w ust. od 11.2.1 do 11.2.6 powyżej, staje się wiążąca w miesiącu bezpośrednio następującym po miesiącu, w którym nastąpiło spełnienie takiego warunku.
- 11.4. W przypadku jeśli wzrost ceny na Abonament Serwisowy następuje w wyniku spełnienia warunku określonego w ust. 11.2.5 albo w ust. 11.2.6 powyżej, wówczas równocześnie ze wzrostem ceny podwyższony zostaje miesięczny Limit Godzin na Usługi Wsparcia o taki sam procent, o jaki nastąpił wzrost ceny, z uwzględnieniem zaokrąglenia w dół do pełnych godzin.
- 11.5. Jeśli w ciągu 14 dni, od poinformowania Użytkownika o zaistnieniu warunków uprawniających Dostawcę do podwyżki, o których mowa w ust. 11.2 powyżej, Użytkownik dostarczy Dostawcy odmowę zaakceptowaniu podwyżki w formie pisemnej albo poprzez system HelpDesk, wówczas Umowa Serwisowa automatycznie wygaśnie z zachowaniem okresu wypowiedzenia poczynając od dnia poinformowania Użytkownika poprzez system HelpDesk o podwyżce. W przeciwnym przypadku nowa cena za Abonament Serwisowy i nowy Limit Godzin wejdą w życie.
- 11.6. Cena za Abonament Serwisowy, niezależnie od zapisu ust. 11.2 powyżej może być również automatycznie waloryzowana o wskaźnik inflacji rok do roku podawany przez Główny Urząd Statystyczny. Waloryzacja taka będzie mogła być przeprowadzona raz do roku w styczniu albo w lipcu każdego roku kalendarzowego, nie wcześniej jednak niż po upływie jednego roku od dnia zawarcia Umowy Serwisowej.
- 11.7. Wysokość wynagrodzenia Dostawcy za wykonanie Dostosowań określana jest po wykonaniu przez Dostawcę wstępnej albo szczegółowej analizy wykonalności i wyceny takiego Dostosowania ale przed rozpoczęciem prac programistycznych lub parametryzacyjnych. Prace programistyczne i parametryzacyjne rozpoczną się dopiero po uzgodnieniu i zaakceptowaniu ceny przez Użytkownika. Wszystkie jednak prace, o których mowa w ust. 2.16.1 oraz 2.16.2, wykonane przez Dostawcę przed uzgodnieniem lub odrzuceniem ostatecznej wyceny Dostosowania, w tym zwłaszcza analiza wykonalności i przygotowanie Dokumentacji Dostosowania, nie są zawarte w cenie Dostosowania i będą fakturowane przez Użytkownika jako Usługi Płatne niezależnie od wynagrodzenia za zrealizowanie takiego Dostosowania. Prawo do wystawienia faktury za takie prace Dostawca uzyskuje bezpośrednio po wykonaniu takich prac. Wynagrodzenie netto za takie prace obliczane jest jako ilość roboczogodzin poświęconych przez Dostawcę na ich wykonanie pomnożona przez stawkę konsultanta. Stawka taka jest określona w Umowie Serwisowej, a w przypadku, jeśli Umowa Serwisowa nie określa takiej stawki, wówczas wynosi ona 250 zł (dwieście pięćdziesiąt złotych) netto za roboczogodzinę.
- 11.8. W przypadku, jeśli pomiędzy Stronami nie obowiązuje ważna Umowa Serwisowa, wówczas wszystkie wykonywane Usługi Serwisowe w tym także prace analityczne do wycen Dostosowań, ale z wyjątkiem Naprawy Błędów wykonywanych na podstawie Gwarancji, oraz z wyjątkiem Dostosowań, które są wyceniane oddzielnie, realizowane są jako Usługi Płatne w cenie 320 zł (trzysta dwadzieścia złotych) netto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę pracy konsultantów.
- 11.9. Jeżeli Obsługa Błędów realizowana jest w opcji Błędów wg priorytetu, wówczas Użytkownik ma prawo do definiowania szybkości obsługi każdego Błędu poprzez nadanie Zgłoszeniu dotyczącemu takiego Błędu odpowiedniego priorytetu. Nadanie priorytetu wiąże się z dodatkowym kosztem. Jeśli Umowa Serwisowa nie określa takich kosztów priorytetu inaczej wówczas zdefiniowane są one w sposób następujący:
- 11.9.1. Priorytet Najwyższy – 500 zł (pięćset złotych)
 - 11.9.2. Priorytet Wysoki – 250 zł (dwieście pięćdziesiąt złotych)
 - 11.9.3. Bez Priorytetu – brak kosztu dodatkowego
- 11.10. Koszt priorytetu jest fakturowany przez Dostawcę na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym ten koszt powstał, czyli w miesiącu, w którym do zgłoszenia przypisano priorytet związany z kosztem.
- 11.11. Jeśli Umowa Serwisowa przewiduje, że koszt priorytetu obciąża miesięczny Limit Godzin i jeśli równocześnie nie można tego Limitu Godzin obciążyć kosztem priorytetu na skutek jego wyczerpania, wówczas koszt taki zostanie zafakturowany przez dostawcę na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym koszt taki powstał.
- 11.12. Możliwe jest po uzgodnieniu z Dostawcą rejestrowanie wybranych Zgłoszeń do realizacji w trybie ekspresowym, czyli szybszym niż wynika to ze standardowych warunków obsługi konkretnego Zgłoszenia. W takim przypadku każdorazowo do ceny obsługi takiego Zgłoszenia, nawet jeśli jest ono wykonywane w ramach Abonamentu Serwisowego, doliczana jest kwota zależna od rodzaju Usługi oraz

od czasu na jego realizację, nie mniejsza jednak niż w wysokości 500 zł netto od każdego takiego Zgłoszenia. Ustalenie ostatecznej ceny za ekspresowe wykonanie Zgłoszenia będzie uzgodnione przed rozpoczęciem prac.

- 11.13. W przypadku zalegania przez Użytkownika z zapłatą jakiegokolwiek części wynagrodzenia związanego z używaniem Programu, jego wdrożeniem lub Obsługą Serwisową, wykonywanie obowiązków serwisowych i Gwarancyjnych leżących po stronie Dostawcy zostaje zawieszona do czasu dokonania skutecznej zapłaty zaległej kwoty, przy czym uznaje się, że przyczyny takiego zawieszenia działań serwisowych leżą po stronie Użytkownika i zawieszenie to nie może w jakikolwiek sposób obciążać Dostawcy, pod warunkiem bezskutecznego upływu dodatkowego 7 dniowego terminu do zapłaty, wyznaczonego pisemnie w przypomnieniu o konieczności zapłaty.
- 11.14. Jeżeli z istoty zgłoszonej Awarii nie będzie możliwe wykonanie Działań Serwisowych poprzez Zdalny Dostęp, wyłącznie wówczas będą one mogły być przeprowadzone bezpośrednio w siedzibie Użytkownika, o ile działanie w takim trybie przewiduje Umowa Serwisowa. W takich przypadkach do oczekiwanego Czasu Reakcji doliczony zostanie czas samego przejazdu Zespołu Serwisowego do Użytkownika i czas powrotu, a dodatkowe koszty wynikające z dojazdu obciążą Użytkownika kosztem w wysokości:
- 11.14.1. 1.8 zł/km liczone zgodnie z odległością w dwie strony wg mapy Google.
- 11.14.2. 250 zł (dwieście pięćdziesiąt zł) za każdą rozpoczętą godzinę czasu przejazdu Zespołu Serwisowego do Użytkownika i czasu powrotu liczonych razem.
- 11.15. Pracochłonność pojedynczych usług, działań i czynności wykonywanych przez konsultantów i programistów Dostawcy w ramach obsługi każdego Zgłoszenia rozliczana jest z dokładnością do pełnych kwadransów zaokrąglanych w górę.
- 11.16. Jeśli Umowa Serwisowa nie stanowi inaczej, wówczas termin płatności za faktury VAT wystawione przez Dostawcę w związku z wynagrodzeniem za Usługi Serwisowe wynosi 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania takich faktur przez Użytkownika.
- 11.17. Wszelkie ceny związane z Usługami Serwisowymi podawane są w kwocie netto i na fakturach doliczany będzie do tych cen podatek od towarów i usług w stawce obowiązującej w dniu wystawienia faktury.

§ 12. Zakres odpowiedzialności

- 12.1. Użytkownik ma świadomość, że wykonywanie niektórych Usług Serwisowych może dotyczyć danych Użytkownika przechowywanych w bazach danych Programu. Aby nie dopuścić do utraty danych z jakiegokolwiek powodu związanego z Obsługą Serwisową Użytkownik zobowiązuje się do archiwizowania tych danych. Dostawca może mieć dostęp do danych archiwalnych w celu ich odzyskania, tylko jeśli Użytkownik udostępni mu takie dane archiwalne przez niego zapisane. W związku z tym Użytkownik bierze na siebie odpowiedzialność za systematyczne archiwizowanie wszystkich danych związanych z Programem oraz backupu Programu. Dostawca zaleca, aby archiwizacja bazy danych i Programu nie była wykonywana rzadziej niż raz dziennie. Jednocześnie Użytkownik uznaje, że naprawa Programów wraz z przywróceniem ostatnio archiwizowanych i możliwych do odczytania danych będzie uznawana za pełnowartościową usługę.
- 12.2. Użytkownik nie może domagać się od Dostawcy stosowania w jakichkolwiek wypadkach środków zaradczych, których koszt nie pozostawałby w racjonalnym związku z wynagrodzeniem wynikającym z Umowy zawartej między Stronami, a w związku z czym mogłoby to narazić Dostawcę na stratę.
- 12.3. Odpowiedzialność Dostawcy wobec Użytkownika jest ograniczona do odpowiedzialności wynikającej z Umowy Licencyjnej, Umowy Serwisowej oraz szczegółowych zapisów niniejszego Regulaminu przy czym wszelkie zapisy Umowy Licencyjnej i Umowy Serwisowej mają pierwszeństwo przed zapisami Regulaminu. Dochodzenie jakichkolwiek roszczeń związanych z Obsługą Serwisową może odbywać się tylko na podstawie zapisów z Umowy Serwisowej lub niniejszego Regulaminu.
- 12.4. Użytkownik ma prawo do kar umownych w przypadku, jeśli Dostawca przekroczy łączny czas Reakcji i Czas Naprawy, o których mowa w ust. 2.10 oraz 2.13 powyżej, pod warunkiem, że roszczenie takie zgłosi pisemnie Dostawcy przed upływem 21 dni kalendarzowych od dnia, w którym nastąpiło przekroczenie. Wysokość kar umownych określona jest w Umowie Serwisowej.

- 12.5. Maksymalne kary, które mogą być nałożone na Dostawcę w opłaconym przez Użytkownika okresie rozliczeniowym nie mogą być wyższe niż dwukrotna wartość miesięcznego Abonamentu za usługi Serwisowe.
- 12.6. Odpowiedzialność Dostawcy wobec Użytkownika z tytułu niniejszej Umowy jest ograniczona do odpowiedzialności wynikającej ze szczegółowych jej zapisów oraz zapisów Regulaminu, ale żadne z postanowień niniejszego paragrafu nie ma na celu wyłączenia odpowiedzialności Dostawcy przynależnej Użytkownikowi z mocy prawa.
- 12.7. Z wyjątkiem sytuacji, w których Dostawca ukrył wady w złej wierze, Dostawca dostarczył Użytkownikowi Produkt i Usługi Serwisowe w „stanie takim, w jakim się znajdują”, „ze wszystkimi wadami” i „w zależności od dostępności”. Dostawca nie może gwarantować dokładności ani terminowości usług oraz że Produkt będzie działał bez zakłóceń, bezpiecznie lub bez Błędów, a Użytkownik potwierdza i akceptuje fakt, że systemy komputerowe nie są wolne od wad i czasami ulegają Awariom. W związku z tym Użytkownikowi przysługują wszelkie obowiązujące rękojmie i gwarancje przewidziane przez prawo ale Dostawca nie udziela żadnych innych rękojmi ani gwarancji. Dostawca wyłącza wszelką odpowiedzialność z tytułu dorozumianych gwarancji i rękojmi, w tym rękojmi co do wartości handlowej, przydatności do określonego celu, jakości wykonania i braku naruszeń praw własności intelektualnej.
- 12.8. Dostawca nie jest w żadnym wypadku odpowiedzialny za jakąkolwiek szkodę, łącznie ze szkodami z tytułu utraty korzyści związanych z prowadzeniem przedsiębiorstwa, przerw w działalności przedsiębiorstwa lub utraty informacji gospodarczej, będącą następstwem używania albo niemożliwości używania Programu. Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Dostawcy związana z niewykonaniem bądź niewłaściwym wykonaniem Usług Serwisowych, w tym wartość kar, jest w każdym przypadku ograniczona do rzeczywistych strat Użytkownika z wykluczeniem odpowiedzialności za utracone korzyści i równocześnie do maksymalnej wartości trzymiesięcznego Abonamentu Serwisowego, którą Użytkownik rzeczywiście zapłacił za świadczone na jego rzecz usługi w okresie, kiedy powstała szkoda.
- 12.9. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za jakikolwiek przypadek niewykonania lub zwłoki w wykonaniu swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, powstałych w wyniku okoliczności znajdujących się poza ich możliwą kontrolą, włączając w to bez ograniczeń pożar, burzę, powódź, trzęsienie ziemi, wypadek, kradzież, działanie wroga publicznego, wojnę, rebelię, spory pracownicze, strajk, akty siły wyższej, działania rządu lub innej jego agentury, działania sądowe, awarie publicznych sieci energetycznych i telekomunikacyjnych oraz wszelkie inne okoliczności zewnętrzne, pod warunkiem, że Strona powołująca się na tę klauzulę winna jest zawiadomić drugą ze Stron o zaistniałych okolicznościach i prawdopodobnym czasie ich trwania. Użytkownik nie może domagać się od Dostawcy stosowania w jakichkolwiek wypadkach środków zaradczych, których koszt nie pozostawałby w racjonalnym związku z wynagrodzeniem wynikającym z tej Umowy, a w związku z czym mogłoby to narazić Dostawcę na stratę.
- 12.10. Jeśli Użytkownik przekazuje Dostawcy jakikolwiek pomysł, propozycję, sugestię lub opinię, w tym w szczególności pomysły na nowe produkty, funkcjonalności, technologie, nazwy produktów, opinie o produktach i ulepszenia produktów (dalej „Opinie”), przekazuje wówczas na rzecz Dostawcy bez jakichkolwiek opłat, tantiem lub innych zobowiązań względem Użytkownika prawa do tworzenia, zlecenia tworzenia, tworzenia opracowań, używania, udostępniania i komercjalizowania Opinii Użytkownika w jakikolwiek sposób i w dowolnym celu.

§ 13. Postanowienia końcowe

- 13.1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2018r.
- 13.2. Dostawca zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie. Regulamin Usług Serwisowych obowiązuje wszystkich Użytkowników Usług Serwisowych niezależnie od wybranego zakresu Obsługi Serwisowej. W przypadku konieczności zmiany postanowień Regulaminu Użytkownik zostanie o takiej zmianie powiadomiony przez Dostawcę za pośrednictwem Systemu Zgłoszeń Serwisowych co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed wejściem zmian w życie.
- 13.3. Po poinformowaniu Użytkownika o zmianie zapisów niniejszego Regulaminu Użytkownik będzie uprawniony do złożenia na piśmie lub za pośrednictwem Systemu Zgłoszeń Serwisowych

oświadczenia o wypowiedzeniu zasad Regulaminu i równocześnie o wypowiedzeniu Umowy Serwisowej w terminie 10 (dziesięciu) dni kalendarzowych od otrzymania informacji o dokonanej zmianie – z zachowaniem terminu wypowiedzenia, określonym w Umowie Serwisowej. W takim przypadku do końca okresu wypowiedzenia Użytkownika obowiązywać będzie dotychczasowa treść Umowy Serwisowej i Regulaminu. W przypadku, gdy Użytkownik nie złoży takiego oświadczenia w terminie podanym w poprzednim zdaniu, wówczas przedmiotowa zmiana Regulaminu wejdzie w życie od początku miesiąca kalendarzowego który rozpocznie się po upływie tych 10 (dziesięciu) dni kalendarzowych od daty poinformowania Użytkownika za pośrednictwem Systemu Zgłoszeń Serwisowych o wprowadzeniu przez Dostawcę zmian w Regulaminie, o których mowa w niniejszym ustępie. Jeśli Umowa Serwisowa nie przewiduje okresu wypowiedzenia, wówczas zmian Regulaminu wchodzi w życie bezpośrednio po upływie tego 10 dniowego terminu.

- 13.4. W przypadku zmiany Regulaminu jego uaktualniona wersja będzie zamieszczana w Systemie Zgłoszeń Serwisowych HelpDesk.
- 13.5. W przypadku wypowiedzenia Umowy Serwisowej i/lub niniejszego Regulaminu:
 - 13.5.1. Zapłacone Dostawcy wynagrodzenia za wykonane usługi nie podlegają zwrotowi.
 - 13.5.2. Nie zapłacone wynagrodzenia za wykonane usługi stają się natychmiast wymagalne.
 - 13.5.3. Wynagrodzenie za rozpoczęte a nie zakończone prace staje się natychmiast wymagalne w kwocie proporcjonalnej do stopnia wykonania prac. Dla uniknięcia wątpliwości, stopień wykonania prac ocenia Dostawca.
 - 13.5.4. Wykonane usługi przysługują Użytkownikowi.
 - 13.5.5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają zapisy Umowy Serwisowej oraz przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1

Przepisy o Ochronie Informacji

Użytkownik logując się do systemu HelpDesk potwierdza, że znana jest mu treść niżej wymienionych przepisów w zakresie ochrony informacji:

- a. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. Nr 133, poz. 883)
- b. rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. Nr 100, poz. 1024)
- c. Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz.U. Nr 88, poz. 553)
- d. Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. Nr 47, poz. 211)

Załącznik nr 2

Polityka prywatności

Podczas przeglądania Systemu Zgłoszeń Serwisowych HelpDesk, stosownie do udzielonej zgody oraz konfiguracji przeglądarki, na komputerze użytkownika (urządzeniu końcowym) może zostać zapisany jeden lub więcej plików cookie. Prosimy o zapoznanie się z poniższymi informacjami na temat plików cookie oraz sposobu ich wykorzystywania.

System Zgłoszeń Serwisowych podobnie jak większość serwisów internetowych używa technologii "cookies".

Cookies są to małe pliki, które są umieszczone na dysku twardym komputera podczas odwiedzania niektórych stron internetowych. Zawierają one informacje na temat komputera i zazwyczaj nie zawierają żadnych danych osobowych. Pliki te nie mogą być wykorzystane do infekowania urządzenia wirusami lub innym złośliwym oprogramowaniem. Każdy indywidualny Cookie składa się z 4 podstawowych części:

- a. Nazwa strony WWW: nazwa domeny lub subdomeny, która ustawiła cookie,
- b. Nazwa Cookie: cookie ma nazwę, która jest unikalna na stronie, która je ustawiła,
- c. Termin ważności: Ważność niektórych plików cookie wygasa po zamknięciu przeglądarki (tzw. cookie sesji), inne cookie zostaną automatycznie usunięte dopiero po osiągnięciu daty ważności, która została ustawiona (tzw. trwałe cookies),
- d. Wartość: to informacje w pliku cookie, którą strona WWW używa do zapamiętania poprzedniej wizyty.

W plikach cookies przechowywane są podstawowe, anonimowe informacje o użytkownikach (np. identyfikator) oraz dane służące podniesieniu wygody korzystania z serwisu, potrzebne dla optymalizacji i poprawnego wyświetlania treści zawartych na stronach. Informacje te służą do rozpoznawania użytkowników logujących się na stronach internetowych, co umożliwia im odwiedzanie wielu stron bez konieczności wpisywania nazwy użytkownika i hasła do każdej ze stron.

Użytkownicy HelpDesk mogą w dowolnej chwili zaprzestać dostarczania tych informacji poprzez wykasowanie plików cookies zapisanych na ich urządzeniach końcowych przez System Zgłoszeń Serwisowych. Aby tego dokonać należy zmienić ustawienia aktualnie używanej przeglądarki internetowej.

Możliwe jest również skonfigurowanie przeglądarki w sposób, który zablokuje instalację plików cookie dla określonych, wybranych przez użytkownika stron internetowych lub dla wszystkich stron. Ustawienia takie spowodują jednak utratę opisanych powyżej funkcjonalności, które wymagają instalacji plików cookie. Zgodnie z wymogami Prawa Telekomunikacyjnego za potwierdzenie zgody na wykorzystanie plików cookies uznaje się skonfigurowanie przeglądarki pozwalające na instalację plików cookies na komputerze.