

**Ogólne warunki świadczenia usług informatycznych**

ACOMIT Sp z o.o.  
TECHNOLOGIE INFORMATYCZNE  
aktualne na dzień 15 maja 2026 r.  
/zwane dalej OWU/

**§ 1. Zasady ogólne**

1. OWU określa zasady, na jakich usługi w zakresie Umowy o świadczenie usług informatycznych lub Zlecenia będą świadczone Zamawiającemu.

**§ 2. Definicje pojęć**

1. Celem uzgodnienia pojęć, na potrzeby umów o świadczenie usług informatycznych, ustala się następujące definicje:

**Warunki** - treść niniejszego dokumentu,

**Zamawiający** - klient, na rzecz którego wykonywane są usługi,

**Wykonawca** - ACOMIT Sp. z o.o.,

**Zlecenie** – jednorazowe pisemne zamówienie wykonania usługi przez Wykonawcę, podpisane przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego.

**Umowa** – dokument, na podstawie którego Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Zamawiającego.

**System Comarch** – oprogramowanie Comarch działające na Sprzęcie serwerowym i komputerowym Zamawiającego lub wynajętym (hostowanym) u zewnętrznego dostawcy przez Zamawiającego.

**Modyfikacje Wykonawcy** – wszelkie zmiany i rozszerzenia Systemu Comarch wykonane przez Wykonawcę, w tym również Wydruki Niestandardowe.

**Modyfikacja Zamawiającego** – modyfikacje i rozszerzenia Systemu Comarch lub innego Oprogramowania Zamawiającego, których autorem nie jest Wykonawca

**Sprzęt serwerowy** – serwery, na których pracuje System Comarch wraz z zainstalowanym oprogramowaniem użytkowym, głównie firmy Microsoft.

**Sprzęt komputerowy** – zestaw komputerów i innych urządzeń komputerowych, na których pracują użytkownicy Systemu Comarch, w tym urządzenia mobilne wraz z oprogramowaniem komputerowym oraz użytkowym.

**Panel Klienta** - wewnętrzny system zgłoszeń Wykonawcy, do którego dostęp Wykonawca może przekazać Zamawiającemu w celu zgłaszania i prowadzenia bieżącej komunikacji w zakresie obsługi serwisowej, monitorowania, akceptowania wykonania usług świadczonych na podstawie Umowy lub Zlecenia,

**Siła Wyższa** – obejmuje wszelkie nieprzewidywalne na dzień podpisania wiążącej strony Umowy lub Zlecenia zdarzenia, będące poza kontrolą Stron, które całkowicie lub częściowo uniemożliwiają im wywiązanie się ze swych zobowiązań.

**Dokumentacja** – zapis całości ustaleń podjętych i potwierdzonych przez Strony w trakcie realizacji wiążącej strony Umowy lub Zlecenia. Ustalenia, o których mowa, dotyczą kwestii nieuregulowanych szczegółowo w Umowie lub Zleceniu, w szczególności:

- ustaleń merytorycznych odnoszących się do eksploatacji Systemu Comarch,
- kwestii organizacyjnych, w tym terminów realizacji zadań wykonywanych na podstawie wiążących strony Umów,
- szczegółowego podziału zadań w trakcie realizacji Umowy lub Zlecenia,
- specyfikacje i instrukcje działania Systemu Comarch i Modyfikacji, a także specyfikacje powstające w wyniku analizy nowych potrzeb Zamawiającego,
- protokoły wykonania usług, protokoły odbioru usług,
- zgłoszenia wraz z historią korespondencji zawarta w Panelu Klienta,
- korespondencja mailowa.

Dokumentacja może być sporządzona również w formie notatek, pod warunkiem ich potwierdzenia przez Strony w formie mailowej, pisemnej lub w Panelu Klienta.

**Specyfikacja** – rodzaj Dokumentacji opisującej kluczowe działanie wybranych funkcjonalności systemu Comarch, rozwiązań ZOA, która została wykonana przez Wykonawcę i przekazana Zamawiającemu do akceptacji w związku z usługami świadczonymi na podstawie Umowy lub Zlecenia.

**Oferta** – propozycja wykonania określonej usługi lub funkcjonalności przedstawiona Zamawiającemu przez Wykonawcę, zawierająca opis wykonania lub Specyfikację, termin wykonania oraz koszt wykonania usługi. Za potwierdzenie Oferty uznaje się jednoznaczny odpowiedź mailową Zamawiającego na przesłaną ofertę, zawierającą zgodę na jej realizację. Taka odpowiedź jest równoznaczna z przyjęciem oferty i stanowi podstawę do realizacji usług.

**Stawka podstawowa** – kwota określona za jedną godzinę pracy Wykonawcy (godzina zegarowa jednego konsultanta lub programisty).

**Prawo autorskie** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

**Utwór** - wynik działalności twórczej Wykonawcy o indywidualnym charakterze, wykonany w ramach Umowy lub Zlecenia w rozumieniu prawa autorskiego,

**Usterka** – wada o znaczeniu marginalnym, bez usunięcia której Oprogramowanie/Modyfikacja może normalnie funkcjonować, lecz jej użytkowanie jest uciążliwe.

**Wydruk** – element Systemu Comarch, który prezentuje określone dane zawarte w bazie danych Systemu Comarch w formie graficznej w zależności od wybranego kontekstu, np. wydruk faktury sprzedaży, wydruk listy płac, itp. Wydruki w Systemie Comarch dzielimy na:

**Wydruki Standardowe** – utworzone przez Producenta oprogramowania Comarch

**Wydruki Niestandardowe Wykonawcy** – utworzone przez Wykonawcę.

**Wydruki Niestandardowe Zamawiającego** - utworzone przez Zamawiającego lub inne osoby trzecie.

**MW** - usługa wykonania modyfikacji wydruku (szablonu, wzoru, raportu), który powstał na bazie wydruku już istniejącego w Systemie Comarch,

**NW** - usługa utworzenia od podstaw nowego wydruku, szablonu, wzoru, raportu,

**ZL** - usługi szkoleniowe, konfiguracyjne, usługi serwisu Infrastruktury Zamawiającego oraz inne usługi z wyłączeniem usług zmiany wersji Systemów Comarch, określone ryczałtowo,

**ZLP** - usługi dotyczące realizacji dodatkowych funkcjonalności, wymagające prac programistycznych, określone ryczałtowo,

**US** - inne usługi na rzecz Zamawiającego, rozliczane wg rzeczywistej pracochłonności jednocześnie niewykonywane w ramach Umowy serwisowej

**Gotowość do świadczenia usług** - dyspozycyjność Wykonawcy do świadczenia usług informatycznych oraz utrzymywanie kompetencji w zakresie Systemu Comarch, jak również znajomości specyfiki Infrastruktury Zamawiającego.

**Hotline** – usługi doraźne i usługi pierwszej pomocy związane z bieżącą pracą operatora Zamawiającego, w tym konsultacje dotyczące bieżącej pracy i obsługi Systemu Comarch, realizowane w postaci konsultacji telefonicznych i usług terminalowych, zlecane przez Zamawiającego. Hotline nie zastępuje prac wdrożeniowych oraz nie obejmuje prac naprawczych, analitycznych ani ingerencji w dane lub bazy danych.

**Upgrade / UPG** – usługa realizowana na podstawie zlecenia złożonego przez Zamawiającego, polegająca na instalacji nowej wersji Systemu Comarch lub/i rozwiązań ZOA.

**ZOA** - zintegrowana oferta ACOMIT, obejmująca rozwiązania ponadstandardowe autorstwa ACOMIT, modyfikacje i aplikacje współpracujące z Systemem Comarch.

**Start Produkcyjny** – moment rozpoczęcia produkcyjnego użytkowania Systemu Comarch lub rozwiązań ZOA przez Zamawiającego polegający na wprowadzeniu faktycznych danych do Systemu Comarch lub rozwiązań ZOA, służących rejestracji rzeczywistych procesów biznesowych zachodzących w przedsiębiorstwie Zamawiającego.

**Migracja** – usługa importu danych Zamawiającego do Systemu Comarch wg formatu określonego przez Wykonawcę. Migracja nie obejmuje eksportu danych z innych systemów lub dostosowywania danych do wymaganego formatu.

**Asysta** – usługa, polegająca na asystowaniu i bieżącym wsparciu pracowników Zamawiającego w codziennej eksploatacji Systemu Comarch; bezpośrednia lub pośrednia (zdalna, telefoniczna lub wykonywana za pomocą konsultacji mailowych).

**Gwarancja ACOMIT** - Zobowiązanie Wykonawcy do bezpłatnego usunięcia stwierdzonej wady Modyfikacji Wykonawcy. Szczegółowo opisuje to dokument „Warunki korzystania z Oprogramowania i Gwarancji ACOMIT” (ZOA) jest ogólnie dostępny i umieszczony na stronie <https://acomit.pl/strefa-klienta/warunki-ZOA>

**Maintenance / SA** – usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego polegające na utrzymaniu zgodności Wydruków Niestandardowych Wykonawcy z aktualnie zainstalowaną u Zamawiającego wersją Systemu Comarch. W przypadku zmiany technologii Wydruków na technologię własną Comarch ubezpieczenie nie obowiązuje.

**Godziny Pracy** - czas pracy Wykonawcy, w którym świadczy usługi zgodnie z Umową lub Zleceniem Zamawiającego,

**Ibard** - usługa do automatycznej archiwizacji wybranych danych do Comarch Data Center.

Strona 1 z 5

**Środowisko testowe** – Infrastruktura Zamawiającego, w skład której wchodzi sprzęt, oprogramowanie użytkowe oraz inne niezbędne elementy infrastruktury, służące do wiernego odwzorowania środowiska Infrastruktury Zamawiającego w celu wykonywania testów systemu Comarch, modyfikacji oraz rozwiązań ZOA. Środowisko testowe może być własnością zarówno Zamawiającego jak i Wykonawcy.

**Monitoring** – pomiar i obserwacja zjawisk związanych z: Infrastrukturą Zamawiającego, czyli serwerem bazodanowym (systemu Comarch ERP), serwerem terminali, archiwizacją danych ERP i danych wskazanych przez Zamawiającego. Może również obejmować dodatkowe uzgodnione elementy takie jak np. warstwę softwarową, m.in. systemami operacyjnymi (Windows), jak również infrastrukturę teleinformatycznej (np. przełączniki, routery, firewallo).

**Sensor** – czujnik, który odpowiada za zbieranie informacji z elementu lub zespołu elementów infrastruktury sprzętowej, na którym/ch jest umieszczony.

**Infrastruktura Zamawiającego (dalej: Infrastruktura)** – całość środowiska informatycznego Zamawiającego, obejmująca w szczególności System Comarch, sprzęt serwerowy, sprzęt komputerowy, infrastrukturę sieciową, oprogramowanie systemowe i bazodanowe (w tym systemy operacyjne oraz bazy danych, np. MS SQL), a także inne elementy niezbędne do prawidłowego funkcjonowania systemów informatycznych Zamawiającego. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za stan, konfigurację oraz integralność Infrastruktury Zamawiającego, o ile Strony nie postanowią inaczej w Umowie lub Zleceniu.

**SLA** – określenie poziomu świadczenia usług (czas reakcji Wykonawcy) lub zobowiązania Wykonawcy w zakresie poziomu świadczenia niektórych Usług Utrzymania, w tym zasady usuwania Błędów, poziom wymaganej Dostępności,

**SLA Premium** - rozszerzony wariant standardowego poziomu świadczenia usług (SLA), zapewniający m.in. skrócony czas reakcji na zgłoszenia, bezpośredni dostęp do wybranych specjalistów Wykonawcy, gwarantowany przyspieszony start prac oraz priorytetowe traktowanie zgłoszeń. Szczegółowe warunki świadczenia SLA Premium określa odrębna umowa, aneks lub zlecenie.

**SLA VIP** - najwyższy, rozszerzony wariant poziomu świadczenia usług (SLA), obejmujący wszystkie elementy SLA Premium, a dodatkowo zapewniający Zamawiającemu nielimitowany dostęp do usług typu Hotline, tj. nielimitowane konsultacje związane z bieżącą eksploatacją Systemu Comarch, realizowane telefonicznie lub zdalnie.

Usługi Hotline w ramach SLA VIP mają charakter doradczy i operacyjny (pierwsza pomoc, konsultacje, bieżące wsparcie użytkowników) i nie obejmują prac programistycznych, wdrożeniowych ani rozwojowych, które wymagają odrębnego Zlecenia lub Oferty.

Szczegółowe warunki świadczenia SLA VIP, w tym ewentualne parametry dostępności, godziny świadczenia usług oraz zasady obsługi zgłoszeń, określa odrębna Umowa, Aneks lub Zlecenie.

Nielimitowane usługi Hotline w ramach SLA VIP nie obejmują usuwania skutków Błędów Krytycznych, Błędów Poważnych, awarii Systemu Comarch, awarii Infrastruktury Zamawiającego, naruszenia integralności danych, w tym w szczególności niespójności baz danych, ani prac polegających na przywracaniu poprawności danych, ich rekonstrukcji, odtwarzaniu lub „czyszczeniu” danych w bazach danych.

Wszelkie prace wymagające ingerencji w dane, w tym w szczególności w bazach danych (np. MS SQL), prace naprawcze, analityczne, odtworzeniowe, jak również usuwanie skutków błędów powstałych po stronie Zamawiającego, jego personelu lub podmiotów trzecich, nie stanowią usług Hotline i są realizowane jako odrębne usługi na podstawie Zlecenia lub Oferty, rozliczane zgodnie z obowiązującym cennikiem.

W przypadku wystąpienia zdarzeń, o których mowa powyżej, Wykonawca może świadczyć wsparcie w trybie SLA (w tym SLA Premium lub SLA VIP) w zakresie reakcji, diagnozy oraz koordynacji działań, jednak faktyczne usunięcie przyczyn i skutków zdarzenia stanowi odrębną usługę rozliczaną zgodnie z obowiązującym cennikiem.

**Błąd** - nieprawidłowe działanie Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości. W szczególności Błędem jest działanie Oprogramowania niezgodnie z Dokumentacją.

**Błąd Krytyczny** – nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje.

**Błąd Poważny** – nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące utrudnienia w korzystaniu z Oprogramowania.

**Zgłoszenie** – skuteczne poinformowanie Wykonawcy o wystąpieniu problemu lub Błędów w sposób wskazany w Umowie.

### § 3. Zakres usług

1. Zakres wykonywanych usług może obejmować:

1.1. W obrębie Systemu Comarch:

- 1.1.1. Hotline,
- 1.1.2. szkolenia w zakresie administrowania i użytkowania Systemu Comarch i jego Modyfikacji,
- 1.1.3. dostarczanie nowych wersji Oprogramowania, jego rozszerzeń oraz nowych modułów (pod warunkiem posiadania przez Zamawiającego prawa do nowych wersji),
- 1.1.4. instalowanie nowych wersji Oprogramowania, jego rozszerzeń oraz nowych modułów na podstawie Umowy lub Zlecenia Zamawiającego (pod warunkiem posiadania przez Zamawiającego prawa do nowych wersji),
- 1.1.5. konsultacje w zakresie użytkowania systemu i/lub możliwych rozwiązań realizacji nowych potrzeb Zamawiającego,

1.2. W zakresie Infrastruktury Zamawiającego:

- 1.2.1. konfigurowanie i administrowanie Infrastrukturą Zamawiającego, w tym zarządzanie bazami danych, udostępnianie zasobów oraz archiwizowanie bazy danych Systemu Comarch wg planu uzgodnionego z Zamawiającym,
- 1.2.2. usługi w tym konsultacje w zakresie administrowania i serwisowania sprzętu serwerowego oraz sieci komputerowej,
- 1.2.3. usługi w zakresie monitoringu infrastruktury informatycznej

1.3. Usługi mogą także obejmować projektowanie rozwiązań programistycznych. Projekty takie są m.in. załącznikiem do ofert handlowych przedstawianych do akceptacji Zamawiającemu. Nowe rozwiązania programistyczne mają na celu usprawnienie funkcjonowania Systemu Comarch, innych systemów ERP lub zintegrowanych rozwiązań współpracujących. Projektowanie obejmuje analizę potrzeb, przygotowanie koncepcji, stworzenie Specyfikacji funkcjonalnej oraz przygotowanie rozwiązania w formie technicznej. Czas poświęcony na projektowanie, dokumentację i konsultacje podlega rozliczeniu według obowiązującej stawki godzinowej, chyba, że Strony ustalą inaczej w Zleceniu lub Umowie.

Dokładny zakres usług realizowanych na rzecz Zamawiającego precyzują zapisy Umowy lub Zlecenia.

2. Usługi mogą być realizowane w formie usług szkoleniowo-wdrożeniowych, usług analizy danych, usług projektowo-programistycznych oraz usług związanych z serwisem Systemu Comarch i Infrastruktury Zamawiającego. Usługi mogą być – w zależności od decyzji Wykonawcy - realizowane zdalnie (Hotline), w siedzibie Wykonawcy i/lub w formie sesji wyjazdowych w siedzibie Zamawiającego.

3. Usługi realizowane na podstawie Umowy lub Zlecenia mogą być rejestrowane w Panelu Klienta na zasadach jak niżej:

- 3.1. decyzja o przekazaniu Zamawiającemu dostępu do Panelu Klienta leży po stronie Wykonawcy,
- 3.2. dostęp do Panelu Klienta otrzyma Pełnomocnik wymieniony w Umowie lub Zleceniu,
- 3.3. Pełnomocnik może dodatkowo określić osoby upoważnione do zlecenia usług Wykonawcy za pomocą Panelu Klienta,
- 3.4. wszystkie zlecenia przekazane przez osoby dodane w Panelu Klienta przez Pełnomocnika będą traktowane jako zleczone w imieniu Zamawiającego w ramach Umowy lub Zlecenia.

4. Do czasu świadczenia usług przez Wykonawcę wlicza się także czas poświęcony na tworzenie Dokumentacji i Specyfikacji oraz konsultacji i analizy w zakresie systemu Comarch ERP i Infrastruktury Zamawiającego - czas ustalany jest przez Wykonawcę.

#### § 3a. Środowisko testowe hostowane przez Wykonawcę

1. Na wniosek Zamawiającego i w ramach odrębnie płatnej usługi, Wykonawca może zapewnić środowisko testowe odwzorujące środowisko produkcyjne Zamawiającego, hostowane w infrastrukturze data center Wykonawcy.
2. Środowisko testowe może służyć do testowania nowych wersji oprogramowania ERP, aplikacji współpracujących, przeprowadzania konwersji baz danych, testów Modyfikacji oraz projektów programistycznych.
3. Zakres, sposób działania, dostępność oraz zasady aktualizacji środowiska testowego będą każdorazowo określone w Zleceniu lub Umowie.

4. W ramach tej usługi możliwe jest także zapewnienie asysty konsultanta podczas przeprowadzania testów.

#### § 4. Zobowiązania oraz odpowiedzialność Wykonawcy

1. Wszystkie usługi w zakresie serwisu Systemu Comarch i/lub rozwiązań ZOA, a także usługi serwisu są realizowane przez wykwalifikowanych konsultantów Wykonawcy, posiadających stosowne autoryzacje i certyfikaty odpowiednich producentów.
2. Wykonawca do wykonania Umowy lub Zlecenia może użyć, bez obowiązku uzyskania odrębnej zgody Zamawiającego, także podwykonawców, za których będzie ponosić odpowiedzialność w zakresie wykonywania przedmiotu Umowy lub Zlecenia.
3. W przypadku świadczenia usług w siedzibie Zamawiającego, Wykonawca ma wyłączne prawo wydawania poleceń swoim przedstawicielom.
4. Wszystkie usługi wykonywane w ramach Umowy lub Zlecenia są protokołowane i wchodzić na skład Dokumentacji. Protokoły zawierają wykaz zgłoszonych przez Zamawiającego zadań oraz opis wykonanych przez Wykonawcę usług /§ 3 ust. 2/ wraz z informacją o ilości poświęconego czasu.
5. Zamawiający może wnosić do Dokumentacji uwagi i zastrzeżenia z zachowaniem następujących zasad:
  - 5.1 Ustalenia odnośnie zakresu, sposobu i terminu wykonania Umowy lub Zlecenia poczynione w formie innej niż pisemnej lub mailowej są nieważne.
  - 5.2 W przypadku nie zgłoszenia przez Zamawiającego pisemnie lub mailem w ciągu siedmiu dni roboczych (od chwili przesłania Zamawiającemu mailem lub przedstawienia mu w formie pisemnej lub przesłania pocztą) uwag i zastrzeżeń do Dokumentacji, w tym do jednostronnie podpisanych przez wykonawcę protokołów, Dokumentacja będzie traktowana jako aktualna i zgodna z wymaganiami Zamawiającego i będzie stanowiła podstawę wykonywania usług na rzecz Zamawiającego oraz w przypadku protokołów - podstawę wystawienia faktury VAT.
  - 5.3 W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uzasadnionych uwag do protokołu, zostaje podpisany Protokół rozbieżności, w którym określony zostaje termin usunięcia rozbieżności i termin ewentualnego zmodyfikowania Dokumentacji.
  - 5.4 Najpóźniej w dniu przewidzianym w Protokole rozbieżności (a w razie braku wyznaczonego terminu – w terminie siedmiu dni od daty podpisania Protokołu rozbieżności oraz po usunięciu rozbieżności), strony podpiszą protokół będący podstawą wystawienia faktury końcowej.
  - 5.5 W przypadku odmowy przez Zamawiającego podpisania protokołu lub protokołu rozbieżności, Wykonawca uprawniony jest do jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, który będzie podstawą do wystawienia faktury. Przepis ten stosuje się również w przypadku braku kontaktu lub reakcji ze strony Zamawiającego przez okres siedmiu dni od dnia przesłania mu protokołu/Protokołu rozbieżności.
  - 5.6 Usterki nie mogą być podstawą odmowy podpisania protokołu.
  - 5.7 Wykonawcy przysługuje uprawnienie do jednostronnego podpisania Protokołu Odbioru w przypadku stwierdzenia startu produkcyjnego Systemu Comarch lub rozwiązań ZOA.
  - 5.8 Terminy wykonania usług będą każdorazowo uzgadniane przez Strony. Usługi są realizowane przez Wykonawcę w dniach poniedziałek – piątek za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach pracy Wykonawcy, tj. 8-16. Usługi mogą być również realizowane poza standardowym czasem pracy Wykonawcy, po wcześniejszym uzgodnieniu tego przez strony. Przedstawiona w umowie/zleceniu stawka godzinowa obowiązuje wyłącznie w standardowych godzinach pracy Wykonawcy (8-16 w dni robocze) i może ulec zmianie za obustronnym porozumieniem w przypadku usług wykonywanych poza standardowymi godzinami pracy Wykonawcy +50% w godzinach 16:00-8:00 w dni robocze, +100% w soboty, niedziele i święta.
  - 5.9 W przypadku potwierdzenia przez Zamawiającego Oferty w formie wiadomości mailowej, Strony uznają, że oferta została przyjęta bez konieczności składania podpisu. Potwierdzenie takie jest wiążące i traktowane jako Zlecenie w rozumieniu OWU.
6. Jednorazowa sesja wyjazdowa w siedzibie Zamawiającego może być odwołana przez Zamawiającego nie później niż na pełen dzień roboczy/na 24 godz./ przed uzgodnionym terminem wykonania usługi. W przypadku późniejszego odwołania Zlecenia lub zrealizowania sesji wyjazdowej, Zamawiający zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie ustalone w oparciu o cennik i czas właściwy dla wykonania takiej usługi według poniższych kryteriów:
  - 1h - minimalny czas usługi w przypadku, gdy siedziba Zamawiającego znajduje się w Białymstoku,
  - 2h - minimalny czas usługi w przypadku, gdy siedziba Zamawiającego znajduje się do 25 km od siedziby Wykonawcy (miasto Białystok),
  - 3h - minimalny czas usługi w przypadku, gdy siedziba Zamawiającego znajduje się od 25 do 100 km od siedziby Wykonawcy (miasto Białystok),
  - 6h - minimalny czas usługi w przypadku, gdy siedziba Zamawiającego znajduje się powyżej 100 km od siedziby Wykonawcy (miasto Białystok)
7. Zamawiający będzie współdziałał z Wykonawcą przy tworzeniu i realizacji szczegółowych planów działań zmierzających do realizacji usług, w tym do ustalania priorytetów i podziału zadań.
8. W przypadku braku szczegółowych informacji w dostarczonej przez Zamawiającego specyfikacji wykonania usługi finalna decyzja o sposobie realizacji funkcjonalności należy do Wykonawcy.
9. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z ustalonym poziomem SLA, jednak nie gwarantuje nieprzerwanego i bezbłędnego działania Systemu Comarch ani Infrastruktury Zamawiającego, w szczególności w zakresie zależnym od czynników zewnętrznych, w tym infrastruktury technicznej, oprogramowania osób trzecich, działań lub zaniechań Zamawiającego oraz osób trzecich.
10. Szczegółowe warunki świadczenia Usług SLA zostały opisane w Umowie lub Zleceniu.
11. W ramach Umowy serwisowej możliwe jest rozszerzenie standardowych warunków SLA do poziomu SLA Premium lub SLA VIP. Opcja ta umożliwia:
  - 11.1 skrócony czas reakcji na Zgłoszenie
  - 11.2 bezpośredni dostęp do wybranych specjalistów Wykonawcy
  - 11.3 gwarantowany czas rozpoczęcia pracy nad Zgłoszeniem w trybie przyspieszonym
  - 11.4 priorytetowe traktowanie zgłoszeń w Panelu KlientaSzczegółowe parametry SLA Premium lub SLA VIP określa odrębna Umowa, Aneks lub Zlecenie.
12. Strony nie ponoszą odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie prac określonych Umową lub Zleceniem są następstwem okoliczności, za które nie ponoszą odpowiedzialności lub zawnione są działaniem Siły Wyższej.
13. Niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług w przypadku powstałych szkód lub roszczeń w związku ze świadczeniem usług przez Wykonawcę, odpowiedzialność Wykonawcy nie może przekroczyć kwoty wynagrodzenia uiszczonego przez Zamawiającego za wartość danej Umowy lub Zlecenia. Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu utraconych korzyści Zamawiającego jest wyłączona.
14. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub nieprawidłowość danych Zamawiającego, w tym danych zgromadzonych w Systemie Comarch lub bazach danych, chyba, że szkoda została wyrządzona z winy umyślnej Wykonawcy.

W szczególności Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki:

  - 14.1 braku wykonywania lub nieprawidłowego wykonywania kopii zapasowych danych,
  - 14.2 błędów lub działań Zamawiającego, jego pracowników lub osób trzecich,
  - 14.3 ingerencji w Infrastrukturę Zamawiającego bez udziału lub zgody Wykonawcy,
  - 14.4 awarii sprzętu, oprogramowania systemowego lub bazodanowego, pozostających poza kontrolą Wykonawcy.Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za decyzje biznesowe podejmowane przez Zamawiającego na podstawie danych, raportów, analiz lub informacji uzyskanych w wyniku korzystania z Systemu Comarch, usług Wykonawcy lub udzielonych konsultacji, w tym usług typu Hotline.

#### § 5. Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się:
  - 1.1. W zakresie Systemu Comarch:
    - 1.1.1. do systematycznego i terminowego przedłużania prawa do nowych wersji na System Comarch wg warunków określonych przez producenta oprogramowania,
    - 1.1.2. do systematycznego i terminowego przedłużania prawa do aktualizacji serwisowanego oprogramowania w zakresie rozwiązań i aplikacji niestandardowych,
    - 1.1.3. do zlecenia Wykonawcy na podstawie Zlecenia instalowania nowych wersji Systemu Comarch (Upgrade) i jego Modyfikacji.
  - 1.2. W zakresie Infrastruktury Zamawiającego - we własnym zakresie lub zlecając usługę Wykonawcy:

- 1.2.1. do utrzymywania Infrastruktury zgodnie z zaleceniami producenta oprogramowania,
  - 1.2.2. do archiwizowania bazy danych Systemu Comarch - a w przypadku zlecenia tej usługi Wykonawcy - do zamówienia odpowiedniej usługi iBard Comarch zapewniającej miejsce do wykonania planu archiwizacji ustalonego indywidualnie z Zamawiającym.
  - 1.2.3. do utrzymywania usługi iBard. Brak utrzymania usługi iBard przez Zamawiającego zwalnia Wykonawcę z tej części Umowy, która dotyczy archiwizacji danych Zamawiającego,
  - 1.2.4. do instalacji komponentów Sprzętu serwerowego zgodnie z wymaganiami Infrastruktury Zamawiającego,
  - 1.2.5. do wykonywania czynności związanych z konfigurowaniem i administrowaniem Sprzętem komputerowym Zamawiającego, w tym konfigurowaniem stacji roboczych, udostępnianiem zasobów,
  - 1.2.6. archiwizowania danych na stacjach roboczych oraz archiwizowanie danych innych niż baza danych Systemu Comarch w każdym wypadku leży po stronie Zamawiającego,
  - 1.2.7. utrzymania środowiska testowego,
2. Administratorem Infrastruktury Zamawiającego, jeśli w Umowie lub Zleceniu nie określono inaczej, jest Zamawiający. Jeżeli wykonanie usługi przez Wykonawcę będzie wymagało dostępu Wykonawcy do Infrastruktury Zamawiającego w trybie administracyjnym, Zamawiający skonfiguruje i udostępni odpowiednie konto na czas określony na wykonanie usługi lub skonfiguruje i udostępni Wykonawcy stały dostęp.
  3. Zamawiający zobowiązuje się nie dokonywać jakichkolwiek zmian, modyfikacji (w tym modyfikacji Systemu Comarch z poziomu innego niż interfejs użytkownika) oraz ingerencji w Infrastrukturę Zamawiającego, w tym w szczególności w oprogramowanie Comarch oraz bazy danych bez uprzedniego uzgodnienia tego z Wykonawcą. Za zmiany i skutki tych zmian Zamawiający ponosi całkowitą odpowiedzialność. W przypadku dokonania takich zmian, wygasają w całości ewentualne roszczenia Zamawiającego w stosunku do Wykonawcy z tytułu rękojmi oraz z tytułu niewłaściwego wykonania Umowy lub Zlecenia (art. 471 k.c.).
  4. Za wykonanie czynności ze strony Zamawiającego jest odpowiedzialny Pełnomocnik, który zostanie określony w Umowie lub Zleceniu. Zamawiający oświadcza, że Pełnomocnik ma prawo dokonywania w imieniu Zamawiającego wszelkich czynności prawnych i faktycznych związanych z realizacją usług, w tym do pisemnego lub mailowego potwierdzania ofert, podejmowania decyzji dotyczących przebiegu pracy, w szczególności do ustalania priorytetów i akceptowania wyników pracy, podpisywania dokumentów i protokołów. W przypadku wykonania usług zleconych przez Pełnomocnika, któremu Zamawiający cofnął umocowanie, Wykonawca nie odpowiada za przypadek braku informacji o tej zmianie, Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty za takie usługi i strony przyjmują, że takie usługi zostały wykonane na rzecz Zamawiającego zgodnie z Umową lub Zleceniem.
  5. Zamawiający zapewni zdalny dostęp do serwera, na którym jest zainstalowany System Comarch. Zamawiający jest odpowiedzialny za administrowanie Infrastrukturą oraz prawidłowe działanie Infrastruktury niezbędnej dla realizacji usług, o ile nie postanowiono inaczej.
  6. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za treść i wartość merytoryczną wszelkich dokumentów i specyfikacji przygotowanych oraz przekazanych przedstawicielom Wykonawcy przez swoich przedstawicieli lub przez zaangażowane przez niego podmioty trzecie.
  7. Wykonawca nie jest odpowiedzialny za sposób korzystania przez Zamawiającego z Infrastruktury, w tym z zainstalowanego oprogramowania czy wykorzystania usługi, będącej przedmiotem niniejszej Umowy lub Zlecenia, a przy tym sposób korzystania z oprogramowania przez Zamawiającego nie świadczy o prawidłowym bądź nieprawidłowym wykonaniu Umowy lub Zlecenia przez Wykonawcę.
  8. Odpowiedzialność za jakość danych zawartych w Systemie Comarch, sposób obsługi oraz konfigurację Systemu Comarch ponosi wyłącznie Zamawiający, za wyjątkiem zmian wprowadzanych przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego. Zlecenia tego typu wraz z ich zakresem będą każdorazowo opisywane w ofercie na zmianę lub w zgłoszeniu serwisowym w Panelu Klienta.
  9. Zamawiający będzie podejmował decyzje związane z realizacją usług w terminach uzgodnionych między Zamawiającym a Wykonawcą. Zamawiający zapewni terminowe wywiązywanie się swoich przedstawicieli biorących udział w realizacji Umowy lub Zlecenia z zadań wyznaczonych wspólnie z Wykonawcą. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z opóźnienia Zamawiającego w realizacji zadań pozostających po stronie Zamawiającego. Naruszenie tychże terminów przez Zamawiającego stanowi naruszenie przez niego warunków Umowy lub Zlecenia.
  10. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu lub Usterki, Zamawiający dokona jego Zgłoszenia wraz z nadaniem jednej spośród następujących kategorii (priorytetów): Błąd Krytyczny, Błąd Poważny, Usterka.
  11. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania Oprogramowania. Wykonawca ma prawo zgłosić do Zamawiającego wniosek o uzupełnienie Zgłoszenia o konkretnie wskazane informacje, niezbędne do usunięcia Błędu lub Usterki, w takim przypadku Zamawiający niezwłocznie uzupełni przesłane informacje, o ile jest w ich posiadaniu.
  12. W przypadku nieprzebrzegania przez Zamawiającego OWU i/lub nieopłacenia w całości lub części wymagalnej faktury VAT wystawionej w związku z realizacją Umowy lub Zlecenia, Umowa lub Zlecenie mogą zostać rozwiązane przez Wykonawcę w trybie natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, bez uprzedniego wezwania Zamawiającego do zaprzestania naruszeń lub do właściwego wykonywania Umowy lub Zlecenia. Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego w formie mailowej na adres Pełnomocnika lub pisemnie na adres Zamawiającego.
  13. Jakakolwiek ingerencja w bazę danych lub oprogramowanie systemowe przez Zamawiającego lub osoby trzecie bez uprzedniej zgody Wykonawcy skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Wykonawcy za skutki takich działań.

#### § 6. Uprawnienia wynikające z gwarancji na oprogramowanie Comarch ERP

1. Wszelkie uprawnienia Zamawiającego wynikające z udzielonej gwarancji na System Comarch reguluje dokument „Warunki korzystania i gwarancji oprogramowania Comarch ERP”, które Zamawiający akceptuje przy zakupie pakietu oprogramowania Comarch ERP.
2. Gwarancji na System Comarch udziela jego producent firma Comarch S.A.
3. Wykonawca w ramach realizacji Umowy lub Zlecenia nie jest bezpośrednio odpowiedzialny za poprawne funkcjonowanie Systemu Comarch, a w szczególności nie jest odpowiedzialny za usterki i błędy w standardowej funkcjonalności Systemu Comarch, których przyczyna leży po stronie producenta oprogramowania firmy Comarch S.A.
4. W razie potrzeby rozwiązania Usterki lub Błędu w Systemie Comarch na podstawie gwarancji o której mowa w § 6 pkt. 1 Wykonawca w ramach obowiązującej Umowy może w imieniu Zamawiającego komunikować się z Producentem oprogramowania Comarch ERP, przesyłając odpowiednie zgłoszenie. Usługi takie zaliczają się do płatnych usług Hotline i polegają m.in. na łączeniu się z Infrastrukturą Zamawiającego, ustaleniu scenariusza powstawania błędów w porozumieniu z Zamawiającym, przesłania wymaganych informacji o zaistniałej nieprawidłowości do Producenta, udzieleniu fachowych wyjaśnień, implementacji oraz testów udostępnionych poprawek przez Producenta oprogramowania w Infrastrukturze Zamawiającego, w pierwszej kolejności na środowisku testowym, o ile jest to możliwe, po akceptacji na Środowisku Produkcyjnym, o ile takie środowiska istnieją.

#### § 7. Ceny usług i rozliczenie pracy

1. Wszystkie usługi określone w OWU są rozliczane na podstawie odpowiedniej Umowy lub Zlecenia oraz zgodnie z cennikami stanowiącymi załączniki do tejże Umowy lub Zlecenia.
2. W przypadku udzielenia Zamawiającemu przez Wykonawcę rabatu od cen stosowanych przez Wykonawcę (Załącznik nr 1 do Umowy serwisowej, kolumna Rabat lub rabat określony na Zleceniu), rabat ten nie będzie stosowany do rozliczania usług w przypadku, gdy na dzień wystawienia faktury za usługi wykonywane na podstawie wiążącej strony Umowy lub Zlecenia, Zamawiający posiada co najmniej 14-dniowe opóźnienie w zapłacie w części lub całości którejkolwiek z faktur wystawionych przez Zamawiającego.
3. Minimalną jednostką rozliczeniową wykonywanych usług jest pół godziny. Pełna zapłata należna jest za każdą rozpoczętą jednostkę rozliczeniową.
4. Usługi rozliczane ryczałtowo podlegają pełnemu rozliczeniu, niezależnie od faktycznego nakładu pracy Wykonawcy.
5. Zamawiający zobowiązuje się do opłaty zleconych prac w przypadku rezygnacji z Umowy lub Zlecenia.
6. W przypadku projektowania dedykowanych rozwiązań programistycznych, czas pracy obejmuje również analizę potrzeb, konsultacje oraz dokumentowanie wymagań i architektury rozwiązania. Prace projektowe mogą być rozliczane w formie ryczałtowej lub według rzeczywistego nakładu pracy, zgodnie z zapisami Umowy lub Zlecenia.

#### § 8. Faktury i płatności

1. Płatności za wykonane usługi będą następować przelewem na podstawie faktur wystawianych przez Wykonawcę na jego rachunek bankowy wskazany na fakturach.
2. Przy wystawianiu faktur do wykazanych kwot netto Wykonawca doliczy podatek VAT według obowiązujących stawek.
3. Wykonawca ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie zapłaty oraz żądania rekompensaty za koszty odzyskiwania należności na warunkach przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
4. W przypadkach co najmniej 14-dniowego opóźnienia w zapłacie za chociażby część którejkolwiek z faktur, Wykonawca ma prawo do wstrzymania usług i odstąpienia od wykonywania zleconych, a nie zrealizowanych usług bez uprzedniego wezwania Zamawiającego do uiszczenia należności. Prawo odstąpienia może być wykonane przez wykonawcę w terminie 14 dni od dnia zaistnienia przesłanki. W razie opóźnienia w płatności powyżej 14 dni, Wykonawca ma także prawo do rozwiązania Umowy lub Zlecenia w trybie natychmiastowym z wyłącznej winy Zamawiającego.

#### §9. Prawa autorskie

1. Strony zobowiązują się przestrzegać praw autorskich.
2. Wykonawca oświadcza, iż posiadał będzie wszelkie autorskie prawa majątkowe, w tym prawa zależne i pokrewne, do wykonanych w ramach Zamówień Utworów na wszelkich polach eksploatacji, w szczególności wymienionych w ust. 4. poniżej. Prawa i oświadczenia dotyczące Utworów w zakresie ich dalszego zbywania, przenoszenia oraz udzielania w ich zakresie licencji należą do Wykonawcy.
3. Uregulowanie należności za wykonane Zlecenie lub Umowę nie oznacza przeniesienia praw autorskich i majątkowych do Utworów powstałych w ramach tychże.
4. Przeniesienie praw autorskich majątkowych i zależnych w zakresie określonym w niniejszym paragrafie będzie każdorazowo uzgadniane przez Strony: do Utworu
  - 4.1. trwałe lub czasowe zwielokrotnienia Utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,
  - 4.2. tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w Utworze;
  - 4.3. wprowadzanie do obrotu, rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu Utworu lub jego kopii,
  - 4.4. publiczne rozpowszechnianie Utworu, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym,
5. Wykonawcy przysługuje wyłączne prawo zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego.
6. Zamawiający ma prawo do dożywotniego wykorzystania zamówionej zmiany (utworu) bez możliwości modyfikacji we własnym zakresie.

#### § 10. Klauzula poufności i lojalności

1. Zasada poufności: Strony zobowiązują się, że ani one, ani osoby przez nich zatrudnione, w tym również na podstawie umowy zlecenia lub innych umów, nie ujawnią informacji związanych z Umową lub Zleceniem, niezależnie od formy uzyskania, nośnika i źródła w okresie obowiązywania niniejszej Umowy lub Zlecenia, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
2. Obowiązek określony w § 10 ust. 1 nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych.
3. Zasada lojalności: Strony zobowiązują się do niezatrudniania na umowę o pracę pracowników (zatrudnionych na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej) drugiej strony w czasie trwania Umowy i 12 miesięcy po jej zakończeniu.
4. W przypadku naruszenia zakazu lojalności, Strona go naruszająca zobowiązuje się do zapłacenia drugiej stronie kary umownej w wysokości 150.000,00 (sto pięćdziesiąt tysięcy) PLN w terminie 14 dni od daty otrzymania noty obciążeniowej za każde stwierdzone naruszenie.

#### § 11. Przepisy końcowe

1. Sędem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikłych z wykonywania Umowy lub Zlecenia jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Wykonawcy.
2. Niniejsze OWU jest ogólnie dostępne i umieszczone na stronie <https://acomit.pl/strefa-klienta/OWU>
3. Dokument „Warunki korzystania z Oprogramowania i Gwarancji ACOMIT” (ZOA) jest ogólnie dostępny i umieszczony na stronie <https://acomit.pl/strefa-klienta/warunki-ZOA>
4. Zapisy Umowy lub zlecenia mają pierwszeństwo nad postanowieniami OWU.
5. Nieważność któregośkolwiek zapisu OWU lub Umowy lub Zlecenia nie powoduje nieważności całego OWU lub Umowy lub Zlecenia. W przypadku, gdy którykolwiek z zapisów OWU lub Umowy lub Zlecenia zostanie prawomocnie uznany za nieważny, w jego miejsce stosuje się odpowiedni przepis polskiego prawa powszechnie obowiązującego.
6. Wykonawca informuje Zamawiającego o zmianie OWU, przysyłając mu treść OWU w formie mailowej na adres mailowy wskazany w Umowie lub Zleceniu. W przypadku braku akceptacji nowych warunków OWU, Zamawiający w terminie 30 dni od otrzymania nowych warunków OWU uprawniony jest do rozwiązania Umowy lub Zlecenia bez zachowania okresu wypowiedzenia. W innym wypadku, strony przyjmują, że Umowa lub Zlecenie od daty wskazanej w nowych warunkach OWU jest realizowana na podstawie tychże nowych warunków bez konieczności aneksowania w tym zakresie Umowy lub Zlecenia w formie pisemnej.
7. Wykonawca w trakcie trwania Umowy może poinformować o zmianie cennika świadczonych usług, przysyłając w formie mailowej lub pocztą tradycyjną Zamawiającemu nową Umowę lub Aneks do obowiązującej Umowy. W przypadku braku akceptacji nowych warunków cenowych, Zamawiający w terminie 30 dni od otrzymania nowego cennika uprawniony jest do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, o czym pisemnie informuje Wykonawcę. W innym wypadku, strony przyjmują, że Umowa lub Aneks staje się obowiązująca od daty wskazanej w Umowie lub Aneksie.