

Regulamin usług Intelitech

data wydania: 2004-05-26

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa ogólne zasady świadczenia usług przez firmę INTELITECH MACIEJ ZAGOZDA wobec klientów indywidualnych oraz podmiotów gospodarczych. Niniejszy regulamin ma zastosowanie w każdej sytuacji i zakresie, w którym szczegółowa umowa nie stanowi inaczej.
2. Podstawowe otwarte usługi świadczone są w ramowych godzinach pracy, tj. od godziny 10:00 do godziny 18:00. Usługi programistyczne świadczone są w godzinach ustalonych przez INTELITECH, pozostałe usługi świadczone są w miejscu i godzinie dogodnej dla klienta, z zastrzeżeniem iż pobiera się opłatę w wysokości 2 zł za każdy kilometr drogi dojazdu do klienta.
3. INTELITECH udostępnia ogólny numer telefonu **0*91 8123967** oraz ogólną skrzynkę poczty info@intelitech.pl w celu rejestrowania zamówień usług, zgłoszeń serwisowych oraz reklamacji z zastrzeżeniem iż, poza drogą pisemną, wszystkie te rodzaje zgłoszeń mogą być akceptowane i będą akceptowane tylko w ten sposób.
4. Klienci posiadający umowę typu STANDARD zobowiązani są do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za dokonywanie zgłoszeń lub zamówień wszelkiego typu. Osoba upoważniona może czasowo upoważnić inną osobę w drodze polecenia za pomocą kanału elektronicznego. Zgłoszenia i zamówienia nie pochodzące od osób upoważnionych mogą być ignorowane.
5. Wszyscy klienci bez względu na sposób zgłoszenia oraz wariant posiadanej umowy otrzymują gwarancję poufności danych i informacji przetwarzanych przez INTELITECH na czas trwania umowy oraz po jej zakończeniu. INTELITECH informuje iż wszystkie dane klientów przetwarzane przez INTELITECH przechowywane są w sposób zaszyfrowany oraz podlegają szyfrowanej kopii bezpieczeństwa.
6. INTELITECH przyjmuje odpowiedzialność za dochowanie tajemnicy dotyczących identyfikatorów, haseł, informacji technicznych oraz handlowych na czas świadczenia usług informatycznych oraz po ich zakończeniu. INTELITECH gwarantuje realizację usług w sposób odpowiednio profesjonalny do charakteru tych usług oraz z zachowaniem zasad należytej fachowości odpowiednich dla charakteru tych usług.

7. INTELITECH nie przyjmuje odpowiedzialności za ewentualnie powstałe straty wynikające z ujawnienia identyfikatorów lub haseł przez osoby trzecie o ile osoby te nie realizują usług na rzecz INTELITECH w charakterze podwykonawców. W żadnym razie INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikające z przestoju systemów informatycznych, utraty danych lub straty wynikające z nieosiągniętych dochodów.

Zamówienia usług

1. Zamówienia usług dla klientów nie posiadających umów lub posiadających wszystkie rodzaje umów oprócz umowy typu PREMIUM przyjmowane są drogą elektroniczną lub pisemnie. Skrzynką właściwą dla obsługi ogólnych zamówień nadchodzących jest: request@intelitech.pl, szczegółowe adresy dla wybranych produktów udostępniane są w dokumentacji tych produktów, przy czym przekazanie zamówienia specyficznego dla określonego produktu lub usługi na adres ogólny nie ogranicza jego realizacji.
2. Zamówienia usług mogą być przyjmowane lub odrzucane w terminie 24 godzin dla klientów nie posiadających umowy, w terminie 12 godzin dla klientów umowy typu STANDARD i 6 godzin dla klientów umowy typu PREMIUM. Każdorazowo przyjęcie zamówienia lub jego odrzucenie zostanie potwierdzone drogą elektroniczną na adres zgłaszającego jeżeli nie zastrzegł on inaczej. Tylko wariant umowy PREMIUM przewiduje możliwość potwierdzenia przyjęcia zamówienia drogą telefoniczną lub błyskawiczną.
3. Przyjęcie zamówienia usługi powoduje nadanie numeru CR w centralnym systemie rejestracji zamówień usług, po czym możliwe jest śledzenie statusu realizacji zamówienia usługi przy pomocy zapytań drogą elektroniczną bądź konsultanta INTELITECH drogą telefoniczną. Każdorazowe przyjęcie zamówienia usługi powoduje powiadomienie zamawiającego o nadanym numerze CR zamówienia oraz przewidywanym czasie realizacji zamówienia usługi.
4. Zamówienie usługi wiąże się z automatyczną akceptacją „Regulaminu świadczenia usług Intelitech” oraz aktualnego „Cennika usług Intelitech” dla tych usług oraz ze zgodą zamawiającego na akceptowanie faktur VAT bez podpisu odbiorcy, o ile zamówienie składane jest przez osobę upoważnioną do zaciągania zobowiązań w imieniu zamawiającego. Odbiorca zostanie obciążony zgodnie z kosztorysem przedstawionym w potwierdzeniu zamówienia usługi, o ile zaakceptował kosztorys lub zostanie zwolniony z opłaty za zamówioną usługę, o ile wynika to jednocześnie bezpośrednio z postanowień innej umowy zawartej pisemnie.

5. Rozpoczęcie wykonywania zamówienia możliwe jest tylko i wyłącznie w przypadku akceptacji kosztorysu przedstawionego w odpowiedzi INTELITECH na złożone zamówienie, a czas realizacji zamówienia liczony jest od dnia dokonania takiej akceptacji i otrzymania jej przez INTELITECH w formie pisemnej.

Ogólne usługi informatyczne

1. Usługi serwisowania sprzętu komputerowego świadczone są tylko i wyłącznie w siedzibie INTELITECH jeżeli ogólny przewidywany czas realizacji usługi informatycznej przekracza jedną godzinę lub wymaga modyfikacji komponentów sprzętowych komputera. Koszty transportu sprzętu komputerowego do i z siedziby INTELITECH ponosi zamawiający.

2. Konfiguracja i instalacja oprogramowania na komputerach osobistych odbywa się na podstawie nośników i licencji dostarczonych przez klienta. Tylko przekazanie kompletu nośników z oprogramowaniem lub sterownikami gwarantuje poprawne wykonanie usługi instalacji oprogramowania.

3. INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności (zarówno cywilnej jak i karnej) za dane pozostawione siedzibie INTELITECH przez zamawiającego na nośnikach/urządzeniach przekazanych do serwisowania lub konfiguracji. Wyłączenie odpowiedzialności dotyczy czasu konfiguracji lub naprawy oraz czasu magazynowania sprzętu.

4. INTELITECH zastrzega możliwość usunięcia wszystkich danych zawartych na nośnikach serwisowanego sprzętu komputerowego bez możliwości ich przywrócenia. Zamawiający usługę serwisu sprzętu komputerowego wyraża zgodę na ewentualne usunięcie wszystkich lub niektórych danych, w tym dokumentów utworzonych przez użytkownika.

5. Wydanie sprzętu komputerowego pozostawionego w serwisie lub konfiguracji odbywa się wyłącznie na podstawie dowodu opłacenia faktury, wystawionej zgodnie z oszacowanym kosztem realizacji usługi, z którym klient został zaznajomiony przed przekazaniem komputera do serwisowania.

6. Wykonanie usługi informatycznej potwierdzane jest za pomocą protokołu zdawczo-odbiorczego. W przypadku gdy protokół zdawczo-odbiorczy jest odrzucany przez klienta termin płatności nie ulega dalszemu odroczeniu, a wysokość płatności nie ulega obniżeniu. Klient otrzymuje prawo do postępowania reklamacyjnego zgodnie z polskim prawem.

7. W przypadku nie podjęcia pozostawionego sprzętu komputerowego w terminie trzech miesięcy od daty przewidywanego ukończenia usługi lub powyżej czterech miesięcy jeżeli czas ukończenia usługi nie został oszacowany w momencie pozostawienia sprzętu w

serwisie, pozostawiony sprzęt komputerowy staje się własnością INTELITECH z tytułu kosztów magazynowania.

8. Zgodnie z niniejszym Regulaminem usługa informatyczna wykonana zdalnie lub telefonicznie jest taką samą usługą jak usługa wykonana osobiście w miejscu siedziby klienta lub INTELITECH.

Ogólne usługi programistyczne

1. Wszystkie usługi programistyczne realizowane są na podstawie odpowiednich projektów przygotowanych według przyjętej metodologii. Brak dokumentacji projektowej, brak możliwości utworzenia takiej dokumentacji lub obiektywne okoliczności utrudniające jej przygotowanie uniemożliwiają realizację usług programistycznych przez INTELITECH.

2. Usługi programistyczne, projektowania oraz usługi inżynierskie realizowane są za pomocą projektów tworzonych przez INTELITECH. W sytuacji w której jedna z wyżej wymienionych usług zostaje wyłączona z spod realizacji INTELITECH, ogólne ceny usług, a w szczególności udzielone wcześniej rabaty lub upusty nie mają zastosowania i nie mogą być odniesieniem do kalkulacji ceny.

3. W przypadkach, w których usługi programistyczne lub analityczne, a w szczególności usługi projektowania realizowane są przez podmioty nie posiadające akredytacji INTELITECH, zastrzega się możliwość całkowitego odmówienia realizacji usługi.

4. Realizacja oprogramowania możliwa jest wyłącznie na podstawie umowy. INTELITECH zastrzega iż przeniesienie praw autorskich i praw majątkowych może nie być możliwe lub ograniczone ze względu na ochronę wynalazków oraz prawa patentowe przysługujące INTELITECH lub dostawcom. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, ograniczenie tego rodzaju powoduje stosowny zapis w umowie.

5. Dostarczane oprogramowanie jest licencjonowane, a nie sprzedawane. INTELITECH zastrzega możliwość zastosowania ograniczeń licencyjnych właściwych dla rodzaju oprogramowania, przy czym przysługującym okresem licencjonowania jest okres domyślny, obszarem eksploatacji jest terytorium UE, nośnikiem komputery PC bez zaznaczenia ilości. Udzielona licencja może być przekazywana podmiotom trzecim pod warunkiem akceptacji jej warunków przez nabywcę.

6. Tworzone oprogramowanie jest licencjonowane na podstawie „Umowy licencyjnej Intelitech” lub innej umowy wyraźnie określającej warunki licencji. Licencja może być udzielana wyłącznie w formie pisemnej, jeżeli użytkownik nie posiada licencji w formie

pisemnej, uznaje się że licencja nie została udzielona niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień w formie ustnej.

7. Realizacja oprogramowania w sprzeczności z przyjętym projektem możliwa jest wyłącznie na podstawie odrębnych aneksów do umowy głównej o realizację projektu oraz odrębnych kosztorysów towarzyszących zmianom projektowym. INTELITECH zastrzega możliwość odrzucania propozycji zmian w stosunku do oryginalnie zaakceptowanego projektu wraz ze wskazaniem powyższej okoliczności jako przyczyny.

8. Na wypadek zaprzestania działalności przez INTELITECH, odbiorcy lub zamawiającemu przysługuje prawo do nieodpłatnego uzyskania dostępu do kodu źródłowego zamówionego oprogramowania i towarzyszącej dokumentacji technicznej wraz z prawami własności oraz prawami autorskimi, umożliwiając dalsze rozwijanie oprogramowania przez klienta.

Ogólne warunki płatności

1. Wykonanie wszelkich usług wiąże się wystawieniem faktury VAT zgodnie z przedstawionym klientowi kosztorysem lub zgodnie z „Cennikiem usług Intelitech” jeżeli klient zaakceptował wcześniej tą formę rozliczeń. Zakwestionowanie faktury dla usług wykonanych za podpisanym protokołem zdawczo-odbiorczym za nie powoduje dodatkowego odroczenia terminu płatności faktury w stosunku do terminu wskazanego na fakturze.

2. Domyślnym sposobem płatności za usługi INTELITECH jest przedpłata na wskazany rachunek bankowy. W przypadku przekroczenia sumarycznego salda dokonanej przedpłaty istnieje możliwość kredytowania usług, przy czym jedynie w przypadku posiadania przez klienta umowy typu PREMIUM kredytowanie usług do 14 dni jest bezpłatne.

3. W pozostałych przypadkach odroczenie terminu płatności faktury wiąże się z powiększeniem ogólnej kwoty do zapłaty o 2,5% w przypadku 7 dniowego okresu kredytowania lub powiększeniem ogólnej kwoty do zapłaty o 5% w przypadku 14 dniowego okresu kredytowania.

4. W stosunku do płatności przeterminowanych INTELITECH nalicza odsetki karne w wysokości określonej jako ustawowe odsetki od zobowiązań gospodarczych. Odsetki karne naliczane są proporcjonalnie do wysokości przeterminowanej należności oraz proporcjonalnie do okresu przeterminowania. W przypadku powstania kwoty odsetek klient zobowiązany jest do ich opłacenia zgodnie z notą odsetkową dostarczoną za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

5. W stosunku do klientów nie posiadających żadnego rodzaju umowy jednocześnie opóźniających się z realizacją płatności, INTELITECH może wprowadzić zasadę blokowania realizacji kolejnych usług do czasu opłacenia należności i/lub zasadę wstrzymania kredytowania klienta na okres sześciu miesięcy.

6. W stosunku do klientów posiadających umowy o charakterze stałym jednocześnie opóźniających się w z realizacją płatności, INTELITECH może wstrzymać realizację kolejnych zleceń lub etapów tego samego zlecenia, wstrzymać obsługę o charakterze stałym wznowiając świadczenie usług wraz z jednoczesnym przesunięciem terminu realizacji kolejnych etapów dopiero po czasie przewidzianym na wykonanie umów zawartych z innymi klientami w okresie od pierwszego dnia po dniu terminu płatności, do dnia realizacji płatności.

7. W przypadku wstrzymania funkcjonowania systemów informatycznych na skutek wstrzymania świadczenia usług z powodu opóźnień w płatnościach, INTELITECH nalicza stosowną opłatę aktywacyjną przed przywróceniem funkcjonowania wstrzymanych systemów oraz dolicza opłaty związane z ponownym rozruchem systemu jeżeli opłaty te wynikają z umów z dostawcami INTELITECH.

8. Wszystkie ceny usług niestandardowych dopasowywane są do cen usług wyszczególnionych w „Cenniku usług Intelitech”. Aktualny „Regulamin usług Intelitech” oraz „Cennik usług Intelitech” doręczane są każdorazowo przed złożeniem każdego zamówienia i nie mogą zostać zmienione podczas realizacji usługi.

9. Zastrzega się możliwość wprowadzania zmian w „Regulaminie usług Intelitech” oraz „Cenniku usług Intelitech”. Podstawą zmiany cenników jest zmiana w wysokości średniego wynagrodzenia obliczanego przez GUS. Jeżeli cena usługi według cennika ulega zmianie, obowiązującą ceną jest ta, która obowiązywała w momencie złożenia zamówienia.

10. Płatności gotówkowe zostały wstrzymane z dniem 2004-04-01 do odwołania.

Zgłoszenia serwisowe

1. INTELITECH stosuje procedurę rozpatrywania reklamacji w stosunku do wszystkich świadczonych usług i dostarczanych produktów, zarówno własnych jak i obcych na zasadach określonych w niniejszym regulaminie o ile odpowiednia umowa nie stanowi inaczej. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, zgłaszanie reklamacji otwarte jest wyłącznie dla osób będących reprezentantami klienta.

2. Zgłoszenia serwisowe dla klientów nie posiadających umów lub posiadających wszystkie rodzaje umów oprócz umowy typu PREMIUM przyjmowane są wyłącznie za pomocą kanału elektronicznego oraz sekretariatu INTELITECH. Zgłoszenia serwisowe typu instant, w tym kierowane na telefony komórkowe pracowników, nie gwarantują prawidłowej obsługi zatem nie mogą być przyjmowane.

3. Skrzynką e-mail właściwą dla obsługi ogólnych zgłoszeń serwisowych jest: support@intelitech.pl, szczegółowe adresy dla wybranych produktów udostępniane są w dokumentacji tych produktów, przy czym przekazanie zgłoszenia serwisowego specyficznego dla określonego produktu lub usługi na adres ogólny nie wpływa na zmianę sposobu jego obsługi.

4. Prawidłowe zgłoszenie serwisowe zawiera: **imię i nazwisko** osoby zgłaszającej, **opis problemu** lub usterki, **sposób odtworzenia** problemu, ewentualnie nazwę lub numer maszyny oraz nazwę i wersję produktu. Szczegółowe postanowienia dotyczące wymagań zgłoszeń serwisowych może regulować umowa z klientem odpowiednio do wybranego wariantu umowy lub rodzaju produktu.

5. Przyjęcie lub odrzucenie zgłoszenia serwisowego następuje w terminie do 24 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia jeżeli czas ten nie jest przerwany przez dzień nieroboczy lub świąteczny. Informacja o przyjęciu lub odrzuceniu zgłoszenia kierowana jest na adres zwrotny nadawcy. Jeżeli INTELITECH nie potwierdza przyjęcia zgłoszenia, przyjmuje się że zostało przyjęte.

5. Przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje nadanie numeru CR w centralnym systemie rejestracji zgłoszeń serwisowych, po czym możliwe jest śledzenie statusu realizacji zgłoszenia serwisowego. Każdorazowe przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje powiadomienie zgłaszającego o numerze CR zgłoszenia oraz przewidywanym czasie reakcji na zgłoszenie, jak również przewidywanym czasie realizacji zgłoszenia serwisowego.

6. Zgłoszenie serwisowe wiąże się z automatyczną akceptacją „Regulaminu usług Intelitech” oraz aktualnego „Cennika usług Intelitech” dla tych usług oraz ze zgodą na akceptowanie faktur VAT bez podpisu odbiorcy. Odbiorca zostanie obciążony zgodnie z kosztorysem przedstawionym w odpowiedzi na zgłoszenie serwisowe lub zostanie zwolniony z opłaty o ile wynika to jednocześnie z postanowień gwarancyjnych, uprawnień rękojmi lub z innej umowy w postaci pisemnej.

7. Zgłoszenia serwisowe obsługiwane są poprzez usunięcie wady lub usterki w terminie do 14 dni lub czasie krótszym odpowiednio do wykupionej przez klienta opcji serwisowej w postaci oddzielnej umowy lub zapisu w umowie. Każdorazowe usunięcie usterki w

oprogramowaniu wymagać może dodatkowego wyspecyfikowania wymagań przez klienta, a czas przewidziany na usunięcie usterki liczony jest od dnia pozyskania tych wymagań od klienta.

8. Ze względu na specyfikę usług informatycznych, w szczególności specyfikę produktów typu oprogramowanie komputerowe, INTELITECH stosuje własną procedurę w stosunku do ogólnych uprawnień dotyczących gwarancji i rękojmi w obrocie z klientami indywidualnymi i podmiotami gospodarczymi. Specyficzne postanowienia gwarancyjne wynikają z braku możliwości technicznych do wprowadzania do obrotu oprogramowania całkowicie wolnego od wad technicznych.

9. INTELITECH zastrzega iż tworzone oprogramowanie nie jest pozbawione wad technicznych bez względu na formę oprogramowania lub sposób jego dystrybucji. Ze względu na niniejsze ograniczenie, ograniczeniu ulega również możliwość zwrotu produktu lub rezygnacji z licencji na warunkach określonych w przepisach kodeksu cywilnego oraz kodeksu handlowego. Jeżeli specyficzna umowa nie stanowi inaczej, postępowanie takie jest niemożliwe.

10. Wykonanie usługi serwisowej bez względu na podstawę jej realizacji każdorazowo potwierdzone jest odpowiednim protokołem zdawczo-odbiorczym podpisywanym przez osobę reprezentującą INTELITECH oraz osobę reprezentującą stronę klienta. Podpisany protokół zdawczo-odbiorczy jest jednocześnie potwierdzeniem należytego wykonania zgłoszenia serwisowego przez INTELITECH.

11. Użytkownicy oprogramowania Menedżer Finansów posiadający licencję oprogramowania w wersji Student (bezpłatnej) nie posiadają prawa do wsparcia technicznego ani możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych. Dostęp do pomocy technicznej i zgłaszania usterek w oprogramowaniu możliwy jest jedynie po wykupieniu wyższego poziomu licencji.

12. Użytkownicy oprogramowania Program Grupowy posiadający licencję oprogramowania w wersji Tester (demonstracyjnej) nie posiadają prawa do możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych, a wsparcie techniczne może zostać każdorazowo zawężone do obsługi za pomocą elektronicznego kanału komunikacji.

13. Użytkownicy pozostałych typów oprogramowania, w tym również wszelkiego oprogramowania zrealizowanego na konkretne zamówienie, posiadają dostęp do zgłaszania usterek na zasadach ogólnych, a dostęp do wsparcia technicznego możliwy jest tylko w przypadku i tylko na zasadach oddzielnej umowy serwisowej lub umowy typu SLA (Service Level Agreement).

Zgłoszenia sugestii

1. Zgłaszanie sugestii otwarte jest dla wszystkich, wszystkie sugestie są przyjmowane. Sugestie przyjmowane są elektronicznie. Skrynką właściwą do obsługi ogólnych sugestii jest *propose@intelitech.pl*, szczegółowe adresy dla wybranych produktów udostępniane są w dokumentacji tych produktów, przy czym przekazanie sugestii specyficznej dla określonego produktu lub usługi na adres ogólny nie wpływa na jej przyjęcie.

2. Prawidłowe przekazanie sugestii zawiera: **imię i nazwisko** osoby sugerującej, **opis sugestii**, **nazwę** i opcjonalnie wersję produktu tam gdzie dotyczy. Przesłane sugestie nie podlegają udostępnieniu podmiotom trzecim oraz nie są potwierdzane. INTELITECH korzysta z sugestii klientów i wykorzystuje je do udoskonalania oferowanych przez siebie produktów. Wśród wybranych, najbardziej aktywnych klientów zgłaszających sugestie INTELITECH rozdaje gratyfikacje.