

Regulamin usług Intelitech

wydanie: 2005-12-01

1. Postanowienia ogólne

1.1 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 pomiędzy INTELITECH, a Klientem nie stanowi inaczej.

1.2 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, wszelkie pozostałe usługi świadczone są w miejscu i godzinie dogodnej dla Klienta, z zastrzeżeniem iż INTELITECH pobiera opłatę w wysokości 2 zł za każdy kilometr drogi dojazdu do miejsca siedziby Klienta lub miejsca przez niego wyznaczonego.

1.3 INTELITECH udostępnia przez 24 godz. na dobę ogólny numer telefonu +447962404784 oraz ogólną skrzynkę poczty elektronicznej o adresie info@intelitech.pl w celu rejestrowania zamówień usług, zgłoszeń serwisowych oraz reklamacji. INTELITECH zastrzega iż, poza drogą pisemną, wszystkie te rodzaje zgłoszeń mogą być akceptowane w ten sposób. Klient akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na traktowanie elektronicznego kanału komunikacji (e-mail) na równi z drogą pisemną.

1.4 Klienci posiadający umowę o charakterze stałym typu STANDARD zobowiązani są do wyznaczenia osoby lub grupy osób odpowiedzialnych za dokonywanie zgłoszeń lub zamówień wszelkiego typu. Osoba upoważniona do reprezentowania klienta może czasowo upoważnić inną osobę do realizowania czynności w swoim imieniu jednocześnie informując INTELITECH o udzieleniu takiego upoważnienia. Zgłoszenia i zamówienia nie pochodzące od osób upoważnionych nie będą honorowane przez INTELITECH.

1.5 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, regularnej kopii bezpieczeństwa. Jednocześnie INTELITECH informuje iż zapewnienie absolutnie niepodważalnej infrastruktury bezpieczeństwa jest niemożliwe.

1.6 INTELITECH przyjmuje odpowiedzialność za należyte wykonywanie usług z uwzględnieniem dochowania 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 odpowiednio dla charakteru świadczonych usług.

1.7 INTELITECH nie przyjmuje odpowiedzialności za ewentualnie powstałe straty wynikające z ujawnienia identyfikatorów lub haseł przez Klienta lub osoby trzecie, o ile osoby te nie są pracownikami i 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.

1.8 Jeżeli szczegółowa umowa nie stanowi inaczej, w przypadkach opisanych poniżej, INTELITECH gwarantuje dostępność usługi telefonicznego przyjmowania zgłoszeń klientów przez wyznaczonych konsultantów lub za pomocą automatycznego systemu rejestracji połączeń. Maksymalna pojemność skrzynki głosowej dla pojedynczego zgłoszenia klienta wynosi: 1 MIN. Jeżeli zgłoszenie cechują warunki określone poniżej odpowiednio dla rodzaju zgłoszenia, Intelitech rozpatrzy zgłoszenie maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych. Jeżeli będzie to możliwe, kontakt zwrotny nastąpi drogą elektroniczną.

1.9 Jeżeli szczegółowa umowa nie stanowi inaczej, INTELITECH gwarantuje dostępność elektronicznego przyjmowania zgłoszeń klientów za pomocą wyznaczonych kont poczty elektronicznej lub równorzędnie odpowiednich formularzy kontaktowych dostępnych za pośrednictwem strony internetowej Intelitech. Maksymalna pojemność skrzynki e-mailowej dla pojedynczego zgłoszenia wynosi 1 MB. Jeżeli zgłoszenie cechują warunki określone poniżej odpowiednio dla rodzaju zgłoszenia, Intelitech rozpatrzy zgłoszenie maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych. Jeżeli będzie to możliwe, kontakt zwrotny nastąpi drogą elektroniczną.

1.10 Tam gdzie niniejszy regulamin lub szczegółowa umowa nie stanowi inaczej, INTELITECH świadczy usługi na ogólnych zasadach Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, natychmiastowa obsługa klientów wliczając: instalacje oprogramowania komputerowego na miejscu siedziby klienta, szkolenia użytkowników oprogramowania w siedzibie Intelitech bądź w siedzibie klienta, dostęp do telefonicznego wsparcia technicznego, telefoniczne sprawdzanie statusu zgłoszeń lub sugestii mogą nie być dostępne w przypadku znacznego obciążenia pracowników przewidzianych do wykonywania tych czynności.

2. Zamówienia usług

2.1 Zamówienia usług dla klientów nie posiadających umów lub posiadających wszystkie rodzaje umów oprócz umowy typu PREMIUM przyjmowane są drogą elektroniczną lub pisemnie. Skrzynką poczty elektronicznej właściwą dla obsługi ogólnych zamówień nadchodzących jest: request@intelitech.pl, szczegółowe adresy skrzynek 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.

2.2 Zamówienia usług mogą być przyjmowane lub odrzucane w terminie 24 godzin dla klientów nie posiadających stałej umowy, w terminie 12 godzin dla klientów umowy typu STANDARD i 06 godzin dla klientów umowy typu PREMIUM. Każdorazowo przyjęcie zamówienia lub jego odrzucenie zostanie potwierdzone zostanie drogą elektroniczną na adres e-mail Klienta. Tylko wariant umowy PREMIUM przewiduje możliwość potwierdzenia przyjęcia zamówienia drogą telefoniczną lub błyskawiczną (IM/SMS).

2.3 Przyjęcie zamówienia usługi powoduje nadanie numeru CR w centralnym systemie rejestracji zamówień usług, co umożliwi Klientowi śledzenie statusu realizacji zamówienia usługi przy pomocy

zapytań drogą elektroniczną bądź konsultanta INTELITECH drogą telefoniczną. Każdorazowe przyjęcie zamówienia usługi powoduje powiadomienie Klienta o nadanym numerze CR zamówienia oraz przewidywanym czasie realizacji zamówienia.

2.4 Zamówienie usługi wiąże się z automatyczną akceptacją „Regulaminu świadczenia usług Intelitech” oraz aktualnego „Cennika usług Intelitech” oraz zgodą Klienta na akceptowanie faktur VAT bez podpisu odbiorcy. Po wykonaniu usługi Klient 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.

2.5 Rozpoczęcie wykonywania zamówienia złożonego przez Klienta 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.

2.6 Złożenie zamówienia przez osobę prawną lub osobę fizyczną powoduje zachowanie danych dotyczących zamawiającego oraz zamówienia w bazie danych zarządzanej przez Intelitech w celu realizacji zamówienia oraz prowadzenia obsługi posprzedażowej. Umieszczenie informacji dotyczących adresu, adresu e-mail, numeru telefonu zamawiającego wiąże się z możliwością otrzymywania przez zamawiającego informacji technicznych lub handlowych dotyczących produktu lub działalności Intelitech.

2.7 Anulowanie złożonego zamówienia możliwe jest za pomocą wskazanego na stronie internetowej numeru telefonu lub adresu e-mail, a jeżeli taki nie występuje za pomocą ogólnego numeru telefonu lub adresu e-mail Intelitech. Zamówienia dla których przewidzianą formą płatności jest przedpłata lub płatność kartą płatniczą mogą być anulowane w każdym momencie przed dokonaniem płatności. W pozostałych przypadkach, jeżeli stosowna umowa nie stanowi inaczej, anulowanie zamówienia możliwe jest przed wysłaniem potwierdzenia przyjęcia zamówienia.

2.8 Osoby prawne oraz osoby fizyczne mogą uzyskać dostęp do zgromadzonych i przetwarzanych informacji w bazie danych Intelitech na żądanie złożone listownie lub telefonicznie. Udzielenie informacji na drodze listownej możliwe jest po wskazaniu pełnej nazwy zamawiającego oraz adresu korespondencyjnego, na drodze telefonicznej możliwe jest po weryfikacji osoby dzwoniącej. Osoba może dokonywać zmian w danych zachowanych w bazie danych Intelitech lub żądać ich częściowego lub całkowitego usunięcia. Żądanie usunięcia adresu e-mail lub numeru telefonu komórkowego zamawiającego możliwe jest również poprzez dyspozycję zamawiającego złożoną odpowiednio za pomocą tych kanałów komunikacji. Za dokonanie modyfikacji lub usunięcia danych Intelitech nie pobiera opłat.

3. Ogólne usługi doradcze

3.1 Świadczone usługi doradztwa informatycznego INTELITECH realizowane są za stałą stawką godzinową określoną jako usługa doradcza w „Cenniku usług Intelitech”. Przed wyświadczeniem

usługi doradczej określona zostanie klasa złożoności problemu i okres przygotowania konsultanta do rozpoznania problemu zgodnie z zapytaniem klienta. Usługi doradcze świadczone są w siedzibie firmy.

3.2 INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności za rezultaty świadczonych przez siebie doradztwa, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za brak efektów biznesowych spodziewanych w ramach zastosowania się klienta do zaleceń konsultanta INTELITECH jeżeli ich skuteczność zależy od pewnych czynników niezależnych od INTELITECH, np. w zakresie usług takich jak strategia marketingowa, pozycjonowanie witryn internetowych, itp.

3.3 Usługi szkoleniowe wykonywane są w ramach przedstawionego klientowi planu zakładającego przeprowadzenie określonej liczby godzin szkolenia. Jeżeli do przeprowadzenia szkolenia właściwego konieczne będzie przeprowadzenie innych szkoleń, np. wstępnego szkolenia w zakresie obsługi komputera w celu realizacji szkolenia w zakresie obsługi programu lub jeżeli realizacja szkolenia wymagała będzie rozszerzenia planu godzinowego z innej przyczyny, koszt usługi zostanie odpowiednio zmieniony.

3.4 Potwierdzeniem prawidłowego wykonania szkolenia jest protokół w formie karty kontrolnej potwierdzanej indywidualnie przez każdego przeszkolonego pracownika. Podpisanie karty kontrolnej oznacza iż szkolenie wykonane zostało w sposób właściwy, szkolony użytkownik otrzymał odpowiedzi i porady, a także umiejętności praktyczne przewidziane w zakresie zamówionego szkolenia.

4. Ogólne usługi marketingowe

4.1 Zamawiający oświadcza iż posiada wszelkie prawa autorskie oraz prawa do znaków towarowych potrzebne do wykonania lub zamieszczenia reklamy przez INTELITECH, a także treść i forma materiałów przekazanych do zamieszczenia w reklamie realizowanej przez INTELITECH nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich.

4.2 Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za powyższe naruszenia, w tym w szczególności praw dotyczących własności intelektualnej, wynikających z użycia w reklamie jakiegokolwiek elementu dostarczonego przez Zamawiającego. W przypadku dochodzenia od INTELITECH naprawienia szkody lub innych roszczeń przez osobę trzecią, Zamawiający zwróci INTELITECH wszelkie związane z tym koszty.

4.3 W przypadku opracowania reklamy lub innych materiałów marketingowych przez Zamawiającego, które mają zostać opublikowane lub przetworzone przez INTELITECH Zamawiający udziela INTELITECH nieodpłatnej licencji niewyłącznej z prawem do udzielenia dalszych licencji na korzystanie przez czas nieokreślony z reklamy lub innych materiałów marketingowych poprzez ich utrwalanie, zwielokrotnienie techniką fotograficzną, techniką zapisu cyfrowego i innymi dostępnymi formami reprodukcji, wprowadzenie do pamięci komputera i włączenie reklamy lub materiałów marketingowych do zbioru danych INTELITECH, powszechne udostępnienie reklamy lub materiałów marketingowych, w tym w sieci komputerowej i na innych nośnikach przekazu, wprowadzenie do obrotu, tworzenie opracowań, rozpowszechnienie oraz publikację na różnych nośnikach przekazu.

5. Ogólne usługi informatyczne

5.1 W przypadku wszystkich Klientów nie posiadających umowy stałej lub posiadających umowę inną niż umowa typu PREMIUM, usługi serwisowania sprzętu komputerowego świadczone są tylko i wyłącznie w siedzibie INTELITECH jeżeli ogólny przewidywany czas realizacji usługi informatycznej przekracza jedną godzinę lub wymaga wymiany elementów elektronicznych komputera. Koszty transportu sprzętu komputerowego do i z siedziby INTELITECH ponosi Klient.

5.2 Konfiguracja i instalacja oprogramowania na komputerach osobistych odbywa się na podstawie nośników i licencji dostarczonych przez Klienta. Tylko przekazanie kompletu zawierającego oryginalne nośniki z oprogramowaniem oraz dokumentacją gwarantuje poprawne wykonanie usługi instalacji oprogramowania.

5.3 INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności (zarówno cywilnej jak i karnej) za dane pozostawione siedzibie INTELITECH przez zamawiającego na nośnikach/urządzeniach przekazanych do serwisowania lub konfiguracji lub pozostawionych w innych przypadkach. Wyłączenie odpowiedzialności INTELITECH w wyżej wymienionym zakresie dotyczy czasu konfiguracji lub naprawy oraz czasu magazynowania sprzętu, czyli od momentu przyjęcia sprzętu lub nośników do momentu wydania sprzętu lub nośników.

5.4 INTELITECH zastrzega możliwość usunięcia wszystkich lub niektórych danych zawartych na nośnikach serwisowanego sprzętu komputerowego bez możliwości ich przywrócenia. Klient zamawiający usługę serwisowania sprzętu komputerowego lub oprogramowania komputerowego wyraża zgodę na ewentualne usunięcie wszystkich lub niektórych danych, wliczając zainstalowane oprogramowanie, parametry konfiguracyjne oraz dokumenty utworzone przez użytkownika komputera.

5.5 Wydanie Klientowi sprzętu komputerowego pozostawionego w serwisie lub konfiguracji odbywa się wyłącznie na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego potwierdzającego prawidłowe wykonanie usługi przez INTELITECH lub brak możliwości wykonania usługi. Przed wydaniem Klientowi serwisowanego sprzętu komputerowego zostanie umożliwione dokonanie czynności sprawdzających prawidłowość wykonania usługi serwisowania sprzętu lub oprogramowania komputerowego.

5.6 Wdrożenie oprogramowania lub usługi serwisowania oprogramowania wykonywane są w umówionym dniu na podstawie zamówienia usługi. Na wyznaczony dzień klient zobowiązany jest zapewnienie warunków technicznych określonych w wymaganiach sprzętowych i wymaganiach systemowych odpowiednich dla oprogramowania, którego usługa dotyczy. Jeżeli wykonanie usługi wymaga znajomości specyficznych identyfikatorów lub haseł, powinny one zostać udostępnione w formie pisemnej pracownikowi INTELITECH. W przypadku stwierdzenia niespełnienia powyższych wymagań w momencie realizacji usługi, klient obciążony jest pełną stawką za usługę.

5.7 Wykonanie usługi informatycznej potwierdzone jest za pomocą protokołu zdawczo-odbiorczego. Za prawidłowe wykonanie usługi rozumie się wykonanie usługi zgodnie z zamówieniem. W przypadku gdy wykonana usługa informatyczna nie odpowiada zamówieniu, Klient zobowiązany jest do dostarczenia uwag pozwalających na usunięcie wady. Uwagi powinny mieć charakter ostateczny i

zostać sformułowane w sposób jednoznaczny – uwzględniając metodyki projektowania i analizy odpowiednie dla technik informatycznych.

5.8 Przyjmuje się że Klient zobowiązany jest do sprawdzenia prawidłowego i zgodnego z umową funkcjonowania oprogramowania które jest instalowane lub serwisowane po wykonaniu usługi, a przed podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego. Jeżeli szczegółowa umowa nie stanowi inaczej lub jeżeli nie jest to obiektywnie niewykonalne termin na wykonanie powyższych czynności przez Klienta wynosi 2 dni robocze, po którym rozbieżności merytoryczne/estetyczne/funkcjonalne zgłoszone przez Klienta nie będą uwzględniane.

5.9 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.

5.10 Zgodnie z niniejszym Regulaminem usługa informatyczna wykonana zdalnie lub telefonicznie jest taką samą usługą jak usługa wykonana osobiście w miejscu siedziby Klienta lub INTELITECH poza zastrzeżeniem iż w takim trybie realizacji usługi nie obowiązują koszty dojazdu do miejsca siedziby klienta.

6. Ogólne usługi programistyczne

6.1 Wszystkie usługi programistyczne realizowane są na podstawie odpowiednich projektów przygotowanych według strukturalnych metodok analizowania i projektowania. Brak dokumentacji projektowej, brak możliwości utworzenia takiej dokumentacji, okoliczności utrudniające przygotowanie dokumentacji niezależne od INTELITECH lub błędy w dokumentacji dostarczonej przez Klienta, wykryte na dowolnym etapie realizacji systemu informatycznego, mogą być powodem uniemożliwiającym realizację systemu informatycznego przez INTELITECH. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, INTELITECH nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w funkcjonowaniu tworzonych lub zmienianych systemów informatycznych.

6.2 INTELITECH zastrzega iż w sytuacji opisanej w PKT.1, również w sytuacji w której realizacja systemu informatycznego została wstrzymana, przywrócenie sprawności funkcjonalnej/estetycznej/technicznej, dopasowanie do preferencji klienta i wznowienie lub rozpoczęcie realizacji systemu informatycznego od początku odbędzie się na koszt Klienta. Podstawą zwiększenia ceny usługi w takiej sytuacji będzie kosztorys zawierający koszt modyfikacji dokumentacji projektowej i poprawienia całości lub części oprogramowania, a wykonanie zmian w systemie informatycznym zostanie rozpoczęte po opłaceniu przez Klienta pełnej kwoty za realizację systemu informatycznego określonej w pierwotnej umowie.

6.3 Usługi projektowania, tworzenia lub modyfikacji oraz usługi inżynierii systemów informatycznych realizowane są za pomocą projektów tworzonych przez INTELITECH lub przez Klienta lub przez dostawców Klienta. W sytuacji w której jedna z wyżej wymienionych usług zostaje wyłączona z pod realizacji INTELITECH lub wykonawców akredytowanych przez INTELITECH, udzielone wcześniej

rabaty lub warunki promocyjne nie mają zastosowania i nie mogą być odniesieniem do jakichkolwiek kalkulacji cen.

6.4 INTELITECH zastrzega iż dostarczana z zewnątrz lub przez Klienta dokumentacja musi być spójna wewnętrznie oraz dostarczona w jednym pakiecie, jednocześnie w formie elektronicznej oraz papierowej, ewentualnie w jednej formie – w formacie zamkniętego pakietu podpisanego cyfrowo. W trybie innym niż pisemny aneks umowy, nie będą akceptowane rozszerzenia i poprawki w dokumentacji dostarczane przez klienta w trakcie realizacji lub obowiązywania umowy. W przypadku gdy zmiana w dokumentacji nie nastąpiła z inicjatywy INTELITECH, a jest zmianą powodującą konieczność rozbudowy lub zmiany systemu informatycznego, zastrzega się iż zmianie ulec może umowy koszt realizacji projektu zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług Intelitech.

6.5 Realizacja oprogramowania dla Klienta możliwa jest wyłącznie na podstawie umowy pomiędzy INTELITECH a Klientem. 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 pomiędzy INTELITECH, a Klientem. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy z powodów nie leżących po stronie INTELITECH, Klient zobowiązany jest do usunięcia elementów systemu informatycznego z posiadanej infrastruktury komputerowej oraz wypłacenia pełnej wartości umowy w terminie do 14 dni na podstawie faktury VAT.

6.6 Realizacja oprogramowania odbywa się na drodze współpracy INTELITECH oraz Klienta. W przypadku braku możliwości współdziałania Klienta przez okres czasu przekraczający 3 dni robocze, zleceniobiorcy przysługują prawa przewidziane odpowiednimi zapisami Kodeksu Cywilnego. W przypadku przekroczenia umownego terminu na wdrożenie oprogramowania zawinione przez INTELITECH, zamawiającemu przysługuje możliwość obniżenia wartości oprogramowania o 0,5% za każdy dzień od umownego terminu przekazania oprogramowania do faktycznego terminu jego przekazania. Jeżeli termin zwłoki przekroczy 30 dni, Zamawiający może odstąpić od umowy.

6.7 Domyślnie dostarczane oprogramowanie jest licencjonowane, a nie sprzedawane. W takim przypadku INTELITECH zastrzega możliwość zastosowania ograniczeń licencyjnych właściwych dla rodzaju oprogramowania, przy czym przysługującym okresem licencjonowania jest okres domyślny, obszarem eksploatacji domyślnie jest terytorium UE, domyślnie nośnikiem są komputery typu PC (bez zaznaczenia ilości). Udzielona licencja może być przekazywana podmiotom trzecim pod warunkiem akceptacji jej warunków przez nabywcę oraz pisemnego powiadomienia INTELITECH o zamiarze przeniesienia praw licencyjnych na inny podmiot.

6.8 Tworzone oprogramowanie jest licencjonowane na podstawie „Umowy licencyjnej Intelitech” lub specyficznej umowy licencyjnej odpowiadającej wdrażanemu oprogramowaniu lub części tego oprogramowania 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.

6.9 Realizacja systemu informatycznego w sprzeczności z pierwotnie przyjętym projektem możliwa jest wyłącznie na podstawie odrębnych aneksów do umowy podstawowej o realizację systemu informatycznego. Jeżeli zmiany w systemie informatycznym postulowane są przez klienta, bez względu na przyczynę takich żądań, Klient zobowiązany jest do dostarczenia opisu zmian zgodnie z metodologią przyjętą w pierwotnym projekcie systemu informatycznego, na podstawie którego został on opracowany oraz zgodnie z koncepcją i technologią systemu informatycznego opisaną w oryginalnym projekcie.

6.10 W przypadku wykrycia różnicy pomiędzy specyfikacją techniczną systemu informatycznego, a modyfikacją systemu informatycznego proponowaną przez Klienta, INTELITECH poinformuje o stwierdzeniu sprzeczności udzielając Klientowi czasu na poprawienie specyfikacji technicznej proponowanej lub żądanej zmiany, bądź też jej anulowanie. Jeżeli sygnalizowana sprzeczność nie zostanie uwzględniona przez Klienta i utrzyma on ją jako wymaganą, odpowiedzialność ewentualne uszkodzenie systemu informatycznego wynikające z zastosowania takiej zmiany, wstrzymanie części lub całości funkcjonalności oprogramowania, jak również nie wyłączając ewentualnej utraty gwarancji na oprogramowanie lub sprzęt komputerowy na którym oprogramowanie jest uruchamiane, spoczywa na Kliencie.

6.11 INTELITECH zastrzega iż wprowadzanie jakichkolwiek nieautoryzowanych modyfikacji do systemów informatycznych realizowanych lub zrealizowanych przez INTELITECH, bądź też wykorzystywanie systemów informatycznych w sposób niezgodny z przeznaczeniem, z dokumentacją użytkową bądź też w warunkach niezgodnych z wymaganiami systemowymi lub sprzętowymi powoduje utratę gwarancji na to oprogramowanie oraz cofnięcie jakichkolwiek ewentualnych uprawnień przysługujących klientowi z tytułu wykorzystywania systemów informatycznych opracowywanych lub wdrożonych przez INTELITECH.

6.12 Jeżeli do realizacji zamówienia w jakiegokolwiek części niezbędne są zmiany wynikające z nieścisłości projektowych, INTELITECH ma prawo uzyskać od Zamawiającego brakujące informacje lub parametry niezbędne do prawidłowego wykonania zmiany w systemie informatycznym. Zamawiający ma obowiązek dostarczyć brakujące parametry lub informacje z zachowaniem formuły technicznej wymaganej przy realizacji projektów informatycznych, w szczególności może być to projekt systemu informatycznego lub specyfikacja techniczna wpisująca się, w przyjęty przez strony, projekt systemu.

6.13 Na wypadek zaprzestania działalności przez INTELITECH, Klientowi udzielane jest prawo do nieodpłatnego uzyskania dostępu do kodu źródłowego wytworzonego przez INTELITECH oprogramowania oraz towarzyszącej oprogramowaniu dokumentacji technicznej wraz z prawami własności oraz prawami autorskimi, umożliwiając dalsze rozwijanie oprogramowania przez Klienta bez udziału INTELITECH.

6.14 Poprawne wdrożenie i rozruch oprogramowania, jak również jego poprawne funkcjonowanie w warunkach przewidzianych w projekcie oprogramowania stwierdza dokument „Protokół Przekazania”. Zamawiający zobowiązany jest do potwierdzenia Protokołu Przekazania w terminie do siedmiu dni od daty prezentacji oprogramowania Zamawiającemu przez INTELITECH, jeżeli w tym okresie Zamawiający nie potwierdził wykonania umowy lub nie wskazał rozbieżności pomiędzy wykonanym

oprogramowaniem, a projektem oprogramowania uwzględnionym w umowie, uważa się że przekazanie oprogramowania nastąpiło wraz z zaakceptowaniem protokołu przekazania bez uwag co do wykonania umowy.

6.15 W przypadku rozbieżności w funkcjonowaniu oprogramowania w stosunku do projektu oprogramowania spowodowanych przez INTELITECH, Zamawiający udzieli terminu na usunięcie wad w oprogramowaniu przez INTELITECH, usunięcie wad w oprogramowaniu odbędzie się na koszt INTELITECH w możliwie najkrótszym czasie niezbędnym Intelitech do ich usunięcia.

6.16 W przypadku rozbieżności w funkcjonowaniu oprogramowania w stosunku do projektu oprogramowania spowodowanych przez nieścisłości w projekcie, Zamawiający dokona akceptacji wykonania umowy, a INTELITECH przedstawi Zamawiającemu kalkulację cenową dla modyfikacji projektu oprogramowania i oprogramowania oraz zagwarantuje możliwie najniższy koszt wprowadzenia zmian oraz możliwie najkrótszy czas ich realizacji.

7. Ogólne warunki dostawy

7.1 INTELITECH dostarcza oprogramowanie, tam gdzie oznaczono w ofercie rodzaj nośnika, na nośnikach CD-ROM kompatybilnych ze standardem ISO 9660 lub innych nośnikach zgodnych ze standardem FAT. Jeżeli nie zaznaczono inaczej oprogramowanie dostarczane jest za pośrednictwem łączy internetowych poprzez pobieranie oprogramowania przez klienta za pomocą protokołów HTTP, FTP, za pośrednictwem strony internetowej INTELITECH lub stron internetowych partnerów.

7.2 Nośniki z oprogramowaniem wysyłane są maksymalnie w ciągu 14 (czternaście) dni roboczych od daty przyjęcia zamówienia za pośrednictwem usług Poczty Polskiej. Przyjęcie zamówienia i wysłanie pakietu z nośnikiem zostanie potwierdzone za pomocą kanału elektronicznego, na adres poczty e-mail wskazany przez klienta. Termin dostawy oprogramowania wynosi odpowiednio dla standardowej przesyłki Poczty Polskiej, INTELITECH informuje iż nie posiada wpływu na jakość i terminowość usług świadczonych przez Poczta Polska.

7.3 INTELITECH dostarcza oprogramowanie wraz z nośnikami w pakietach zawierających wyłącznie nośnik z oprogramowaniem w odpowiednim opakowaniu nośnika w zabezpieczonej kopercie. Jeżeli nie zaznaczono inaczej, dokumentacja produktu załączona jest na nośniku z oprogramowaniem w wyłącznie w postaci elektronicznej, z zastosowaniem formatu PDF.

8. Ogólne warunki płatności

8.1 Wykonanie wszelkich usług wiąże się wystawieniem faktury VAT zgodnie z przedstawionym klientowi kosztorysem, podpisanym zamówieniem lub umową. Jeżeli kosztorys nie był wymagany, ani wartość usług określona w umowie – obciążenie Klienta nastąpi zgodnie z „Cennikiem usług Intelitech”. INTELITECH oświadcza iż jest płatnikiem podatku VAT, odpowiednie stawki podatku VAT za poszczególne usługi określa ustawa.

8.2 Faktury za usługi domyślnie tworzone są po akceptacji wykonania każdej umowy o ile szczegóły umowy nie stanowią inaczej. Każda faktura domyślnie wysyłana jest na określony w umowie adres

siedziby Klienta, w terminie nie dłuższym niż siedem dni od daty jej wygenerowania, a domyślny termin płatności faktury wynosi siedem dni od daty jej powstania.

8.4 W przypadku sprzedaży oprogramowania - do momentu uiszczenia pełnej kwoty płatności (wynikającej z faktury) przez Nabywcę oprogramowanie pozostaje własnością Twórcy, w przypadku sprzedaży licencji na oprogramowanie – do momentu uiszczenia pełnej opłaty wynikającej z faktury uprawnienia licencyjne nie przysługują nabywcy.

8.5 Do momentu uiszczenia kwoty wynikającej z umowy bądź kwoty wynikającej z faktury za licencję na oprogramowanie bądź faktury za sprzedaż oprogramowania, przedmiotowe oprogramowanie może zostać uznane jako wykorzystywane nielegalnie jeżeli jest zainstalowane lub wykorzystywane przez Klienta, Nabywcy nie przysługują prawa do dalszego rozporządzania nabytymi prawami autorskimi i majątkowymi do przedmiotowego oprogramowania.

8.6 Jeżeli umowa nie stanowi inaczej 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.

8.7 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. Warunki powiększenia wartości usług lub produktów mogą być łączone z okresowymi promocjami lub rabatami udzielanymi indywidualnie.

8.8 W stosunku do przeterminowanych należności INTELITECH nalicza odsetki karne w wysokości 1% (jeden procent) dziennie od wartości faktury. 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.

8.9 W stosunku do klientów nie posiadających umowy określonych jako typu Standard lub Premium, jednocześnie opóźniających się z realizacją części lub całości płatności za pojedynczą wystawioną fakturę VAT, INTELITECH może wprowadzić zasadę blokowania realizacji kolejnych usług do czasu opłacenia całości należności i/lub zasadę wstrzymania kredytowania klienta na okres sześciu miesięcy. Ponowne uruchomienie świadczonych usług nastąpi z zachowaniem postanowień PKT.11.

8.10 W stosunku do Klientów posiadających umowy określające płatności o charakterze stałym, etapowym lub ratalnym, jednocześnie opóźniających się z realizacją części lub całości płatności za dwie wystawione faktury VAT, INTELITECH może wprowadzić zasadę blokowania realizacji kolejnych usług lub wstrzymania usług już wykonywanych do czasu opłacenia całości należności. Jeżeli opóźnienie płatności dotyczyć będzie części lub całości trzech wystawionych faktur, INTELITECH skieruje sprawę na drogę sądową celem uzyskania należności i/lub odszkodowania.

8.11 W stosunku do klientów posiadających umowy określające płatności o charakterze stałym, etapowym lub ratalnym, 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 na okres dopiero po czasie przewidzianym na wykonanie umów zawartych z innymi klientami w okresie od pierwszego dnia po dniu terminu płatności, do dnia realizacji płatności.

8.12 W przypadku wstrzymania funkcjonowania systemów informatycznych na skutek wstrzymania świadczenia usług przez INTELITECH z powodu opóźnień w płatnościach realizowanych przez Klienta, INTELITECH może naliczyć opłatę aktywacyjną w wysokości do 15% wartości systemów, które zostały wstrzymane oraz naliczyć opłaty związane z ponownym rozruchem systemu jeżeli opłaty te wynikają z umów z dostawcami INTELITECH lub powodują konieczność wykonania dodatkowych prac w związku z ponownym uruchomieniem wstrzymanych systemów.

8.13 Wszystkie ceny usług niestandardowych dopasowywane są do cen usług najbliższej odpowiadających wyszczególnionym 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 pojedynczej usługi lub pojedynczej umowy. Aktualne wersje dokumentów dostępne są dla wszystkich klientów pod adresem: www.intelitech.pl/regulamin.pdf i www.intelitech.pl/cennik.pdf. Oferowane usługi lub produkty nie są ofertami w myśl kodeksu handlowego, wszystkie oferowane ceny są cenami netto.

8.14 Nieuzasadnione zakwestionowanie wykonania usługi lub dostawy produktu nie wstrzymuje terminu płatności faktury oraz odpowiednio może wiązać się z konsekwencjami związanymi z powstaniem przeterminowanych należności.

8.15 Rozliczanie płatności gotówkowych zostało wstrzymane z dniem 2004-04-01 do odwołania.

9. Uprawnienia gwarancyjne

9.1 INTELITECH nie udziela żadnej gwarancji na oprogramowanie oraz materiały jemu towarzyszące, o ile szczegółowa umowa nie stanowi inaczej. Oprogramowanie dostarczane jest w formie „takiej jakiej jest”, co oznacza iż funkcjonuje ono tylko w taki sposób i w takim zakresie w jakim może to sprawdzić użytkownik poprzez wypróbowanie wersji testowej oprogramowania osiągalnej za pośrednictwem publicznej części witryny internetowej Intelitech, wersji testowych osiągalnych w sprzedaży Intelitech.

9.2 Żadne specyficzne domniemane lub ogólne warunki gwarancji nie mają zastosowania, zastosowania nie mają również uprawnienia wynikające z warunków rękojmi. W przypadku oprogramowania konsumenckiego, w tym produktu „Menedżer Finansów”, Intelitech zastrzega możliwość uzyskania przez klienta wyłącznie zwrotu kosztu licencji w przypadku udokumentowanej niezgodności towaru z umową, przy czym za umowną funkcjonalność produktu przyjmuje się funkcjonalność domniemaną na podstawie publicznie dostępnej bezpłatnej wersji testowej produktu osiągalnej za pomocą domeny <www.mefi.pl>

9.3 Uprawnienia klienta dotyczące niezgodności towaru z umową dotyczyć mogą tylko oprogramowania konsumenckiego, w tym produktu „Menedżer Finansów”, przy czym w związku ze specyfiką towaru w postaci licencji na oprogramowanie uprawnienie to dotyczy tylko i wyłącznie kosztu licencji na oprogramowanie i nie może pokrywać kosztów nośnika, transportu bądź dostawy ani żadnych innych udokumentowanych lub nieudokumentowanych kosztów poniesionych przez klienta.

10. Zgłoszenia serwisowe

10.1 INTELITECH stosuje procedurę rozpatrywania reklamacji w stosunku do wszystkich świadczonych usług i opracowywanych systemów informatycznych na zasadach określonych w niniejszym regulaminie o ile odpowiednia umowa pomiędzy INTELITECH, a Klientem nie stanowi inaczej. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, zgłaszanie reklamacji otwarte jest wyłącznie dla osób będących reprezentantami klienta.

10.2 Zgłoszenia serwisowe, dla Klientów nie posiadających umów o charakterze stałym lub posiadających wszystkie rodzaje umów oprócz umowy typu PREMIUM, przyjmowane są wyłącznie za pomocą kanału elektronicznego. Zgłoszenia serwisowe typu instancja, w tym zgłoszenia telefoniczne, nie gwarantują prawidłowej rejestracji i późniejszej obsługi zatem nie mogą być przyjmowane.

10.3 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.

10.4 Prawidłowe zgłoszenie serwisowe zawiera: **numer klienta** lub **numer telefonu komórkowego** w przypadku osób fizycznych, bądź **numer klienta** lub **numer umowy** w przypadku podmiotów gospodarczych, **opis problemu** lub usterki, **sposób odtworzenia** problemu, ewentualnie nazwę lub numer maszyny oraz nazwę i dokładną wersję produktu. Szczegółowe postanowienia dotyczące wymagań zgłoszeń serwisowych może regulować umowa z Klientem odpowiednio do wybranego wariantu umowy, rodzaju produktu lub wdrożenia.

10.5 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.

10.6 Przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje nadanie numeru CR w centralnym systemie rejestracji zgłoszeń serwisowych, co umożliwia jest śledzenie statusu realizacji zgłoszenia serwisowego przez Klienta. Każdorazowe przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje powiadomienie zgłaszającego o numerze CR zgłoszenia oraz przewidywanym czasie reakcji na zgłoszenie, jak również przewidywanym czasie realizacji zgłoszenia serwisowego.

10.7 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.

10.8 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.

10.9 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 obiektywnego braku możliwości technicznych do wprowadzania do obrotu oprogramowania całkowicie wolnego od wad technicznych.

10.10 INTELITECH zastrzega iż tworzone oprogramowanie może nie być pozbawione ukrytych 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.

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

10.12 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.

10.13 Użytkownicy oprogramowania „Menedżer Projektów” 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.

10.14 Użytkownicy pozostałych typów oprogramowania, w tym również wszelkiego oprogramowania zrealizowanego na konkretne zamówienie, posiadają dostęp do wsparcia technicznego możliwy jest tylko w przypadku i tylko na zasadach oddzielnej umowy serwisowej lub umowy typu SLA (Service Level Agreement), w przypadku braku umowy INTELITECH gwarantuje wsparcie techniczne i merytoryczne jedynie dla aktualnych wersji produktów.

10.15 Za przyjęte do realizacji zgłoszenia serwisowe, które po rozpatrzeniu okazują się być niezasadne, INTELITECH nalicza standardową opłatę za godzinę pracy informatyka według „Cennika usług Intelitech”.

11. Zgłoszenia sugestii

11.1 Zgłaszanie sugestii otwarte jest dla wszystkich, wszystkie sugestie są przyjmowane. Sugestie przyjmowane są drogą elektroniczną. Skrzynką 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.

11.2 Prawidłowe przekazanie sugestii zawiera: **numer klienta** lub **numer telefonu komórkowego** w przypadku osób fizycznych, **numer klienta** lub **numer umowy** w przypadku podmiotów gospodarczych, **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.

* Zastrzega się możliwość wprowadzania zmian w „Regulaminie usług Intelitech” oraz „Cenniku usług Intelitech” wraz z jednoczesnym przedstawieniem klientowi aktualnej wersji dokumentów przed realizacją usługi lub podpisaniem umowy. Jeżeli cena usługi według cennika ulega zmianie w trakcie realizacji usługi lub umowy, obowiązującą ceną jest cena z dnia złożenia zamówienia lub cena uwzględniona w umowie.