

## OGÓLNE WARUNKI WSPÓŁPRACY

Wersja nr 1 z dnia 1 lutego 2009 roku

**SmartMedia Sp. z o.o.** z siedzibą w **Gdańsku** przy **ul. Chodkiewicza 22**, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy pod numerem **0000304285**, NIP: **957-09-94-350**, REGON: **220595000**, kapitał zakładowy w wysokości 200.000 zł

udziela licencji do programów, do których dysponuje autorskimi prawami majątkowymi, dokonuje sprzedaży urządzeń i materiałów eksploatacyjnych oraz świadczy usługi mające na celu prawidłowe korzystanie z programów i urządzeń, o których mowa wcześniej na poniższych zasadach:

# 1 Zasady Ogólne

## 1.1 Zasady stosowania Ogólnych Warunków Współpracy

1.1.1 Niniejsze Ogólne Warunki Współpracy (zwane dalej: OWW) składają się z:

- 1.1.1.1 Umowy Licencyjnej określającej prawa i obowiązki Stron w zakresie udzielonej Licencji do Programów,
- 1.1.1.2 Ogólnych warunków sprzedaży Urządzeń i Materiałów Eksploatacyjnych przez Sprzedawcę,
- 1.1.1.3 Ogólnych Warunków świadczenia usług przez Zleceniobiorcę na rzecz Klientów

1.1.2 Na potrzeby OWW SmartMedia sp. z o.o. określana jest jako SmartMedia, Strona, Licencjodawca, Sprzedawca lub Zleceniobiorca, w zależności od przedmiotu współpracy, o którym mowa.

- 1.1.2.1 Na potrzeby OWW jako Klient rozumiana jest osoba prawna, jednostka organizacyjna nie mająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna występująca w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej odpowiednio jako Licencjodawca, Kupujący lub Zleceniodawca.

1.1.3 OWW wiążą Klientów i definitywnie określają zasady współpracy bez względu na to, czy:

- 1.1.3.1 Klient stosuje własne ogólne warunki zakupu, ogólne warunki współpracy czy inne wzorce umowne, za wyjątkiem tych wzorów umów Klienta, których zastosowanie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub;
- 1.1.3.2 Zostały wcześniej dokonane inne ustalenia między Stronami, bez względu na ich formę, dotyczące przedmiotu OWW, chyba że z ich treści wynika wyraźnie co innego,

1.1.4 Klient, który jest związany Umową określoną postanowieniami OWW otrzyma pisemną informację o wszelkich zmianach OWW w trakcie trwania tejże Umowy. Klient jest związany OWW w zmienionym brzmieniu, jeśli w ciągu 14 dni od dnia jego zawiadomienia nie złożył oświadczenia o odmowie akceptacji zmienionych warunków OWW. W przypadku odmowy akceptacji nowych warunków OWW, Klienta wiążą postanowienia OWW w dotychczasowym brzmieniu.

1.1.5 OWW wiążą Klienta bądź w całości bądź w częściach zależnie od przedmiotu umowy określonego w Zamówieniu i/lub Umowie.

1.1.6 Pozostałe warunki Umów Licencyjnych, Sprzedaży i Świadczenia Usług (zwane łącznie lub z osobna Umowami), zostaną określone w formie pisemnej pod rygorem nieważności i stanowić będą integralną część niniejszych OWW.

1.1.7 W przypadku, gdy warunki Umów Licencyjnych, Sprzedaży i Świadczenia Usług w stosunku do niektórych Klientów określone są bezwzględnie obowiązującymi przepisami, niniejsze OWW ma zastosowanie w takim zakresie, w jakim warunki tych Umów nie są określone przepisami lub przepisy dopuszczają inne ich ukształtowanie.

1.1.8 W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Umowy a postanowieniami OWW, postanowienia Umowy mają moc nadrzędną.

- 1.1.9 Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie niniejszych OWW lub w zawartej na ich podstawie Umowie okaże się z jakichkolwiek przyczyn nieważne lub niewykonalne, pozostaje to bez wpływu na ważność pozostałych postanowień OWW i/lub Umowy. Strony zobowiązują się w takim wypadku do takiego ułożenia swoich spraw i interesów, aby cele określone w OWW i zawartej na ich podstawie Umowie zrealizować w inny, zgodny z prawem i możliwy do wykonania sposób zbliżony do pierwotnej woli Stron. Dotyczy to także przypadków istnienia luk w OWW lub w Umowie.
- 1.1.10 SmartMedia zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych Klienta na warunkach określonych w odpowiednich przepisach prawa, w tym w szczególności w ustawie o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. z 1997 r., nr 133, poz. 883) w celach handlowych, marketingowych i dla właściwego wykonania wiążących ją z Klientem zobowiązań. Klient ma prawo żądania zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych dla celów marketingowych.
- 1.1.11 Niniejszym Klient wyraża zgodę na przesyłanie swoich danych osobowych do partnerów SmartMedia bez względu na ich siedzibę, jeśli jest to konieczne dla właściwego wykonania Usług.
- 1.1.12 Niniejszym Klient wyraża zgodę na otrzymywanie od SmartMedia informacji handlowych przekazywanych drogą elektroniczną.
- 1.1.13 Klient ma prawo zastrzec prawo nie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych jego lub jego pracowników w określonym celu.
- 1.1.14 Jeśli w wyniku realizacji Usług SmartMedia uzyska dostęp do danych osobowych znajdujących się na Sprzęcie, w Programie lub w pamięci urządzeń z nimi współpracujących, przyjmuje się, iż została ona uprawniona przez Klienta do uzyskania dostępu do tych danych w granicach koniecznych do prawidłowego wykonania Usługi.
- 1.1.15 Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umów wymaga uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony, za wyjątkiem wierzytelności z tytułu zapłaty wynagrodzenia za udzielenie Licencji, dostawę Urządzeń i Materiałów Eksploatacyjnych i za świadczenie Usług.
- 1.1.16 W razie przeniesienia własności lub posiadania Sprzętu lub Programów na podmiot trzeci, dalsze świadczenie Usług do końca bieżącego okresu rozliczeniowego wymaga pisemnej zgody SmartMedia oraz zgodności takiego przeniesienia z warunkami Licencji.

## **1.2 Poufność**

- 1.2.1 W czasie obowiązywania niniejszej umowy oraz przez czas nieograniczony po jej wygaśnięciu, Strony zobowiązane są zapewnić poufność informacji dotyczących drugiej Strony, w szczególności informacji technicznych, technologicznych, ekonomicznych, finansowych, handlowych, prawnych i organizacyjnych pozyskanych w związku z wykonywaniem niniejszej umowy i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony.

1.2.2 Żadna ze Stron nie będzie bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony kopiować, rozpowszechniać ani ujawniać komukolwiek informacji dotyczących drugiej Strony, jej interesów, finansów lub działań, włącznie z wszelkimi informacjami technicznymi, finansowymi i tajemnicą przedsiębiorstwa, niezależnie od źródeł tych informacji, chyba że taka informacja jest już powszechnie znana bez naruszania postanowień niniejszej umowy lub musi być ujawniona uprawnionemu organowi lub osobom, działającym w ramach obowiązujących przepisów prawa.

### 1.3 Zamówienia

1.3.1 SmartMedia udziela Licencji, dokonuje sprzedaży Urządzeń i Materiałów Eksploatacyjnych oraz świadczy Usługi na podstawie pisemnego Zamówienia Klienta, podpisanego przez osobę wskazaną w odpowiedniej Umowie lub posiadającą odpowiednie pełnomocnictwa do podejmowania takich zobowiązań w imieniu Klienta. Złożenie Zamówienia przez Klienta może być poprzedzone otrzymaniem Oferty od SmartMedia.

1.3.2 Zmiana lub odstąpienie od przyjętego Zamówienia może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej za wyraźną zgodą obu Stron.

1.3.3 Zamówienia przejmowe są wyłącznie:

1.3.3.1 faksem pod numerem: +48 742 11 54,

1.3.3.2 pocztą elektroniczną na adres: [sprzedaz@smartmedia.com.pl](mailto:sprzedaz@smartmedia.com.pl),

1.3.3.3 listem poleconym na adres: SmartMedia Sp. z o.o. 80-506 Gdańsk, ul. Chodkiewicza 22.

1.3.4 Zamówienie uważa się za przyjęte, jeśli SmartMedia po otrzymaniu Zamówienia nie zawiadomi Klienta w formie pisemnej w ciągu 7 dni od dnia jego uzyskania o odmowie przyjęcia lub o modyfikacji Zamówienia. W przypadku modyfikacji Zamówienia przez SmartMedia, Zamówienie uważane jest za przyjęte w przypadku uzgodnienia przez obie Strony wszystkich jego warunków w formie pisemnej, w tym również za pomocą faksu.

1.3.5 Przez złożenie Zamówienia Klient oświadcza, że zapoznał się i akceptuje niniejsze OWW.

1.3.6 Wszelkie zobowiązania Stron powstają z chwilą przyjęcia Zamówienia przez SmartMedia.

1.3.7 Niniejszym Klient przez złożenie Zamówienia wyraża zgodę na korzystanie przez SmartMedia z jego znaków towarowych, firmy i innych oznaczeń indywidualizujących jego przedsiębiorstwo lub instytucję w celach reklamowych i referencyjnych, w tym na umieszczenie ich na stronie internetowej SmartMedia oraz na jej innych materiałach reklamowych. SmartMedia oświadcza, iż sposób użycia powyższych oznaczeń będzie uwzględniał specyfikę rynku Klienta i nie będzie naruszał jego renomy.

1.3.8 Podstawą do rozpatrywania roszczeń z tytułu niewykonania przedmiotu zamówienia jest pisemne potwierdzenie przez pracownika SmartMedia przyjęcia zamówienia do realizacji określające datę wpływu tego dokumentu do Smartmedia.

## 1.4 Płatności i Ceny

- 1.4.1 W rozumieniu OWW za Cenę uważa się należności licencyjne, cenę sprzedaży, wynagrodzenie za świadczenie usług i inne należności związane z wykonaniem świadczeń przez SmartMedia na rzecz Klientów.
- 1.4.2 Ceny podane w Zamówieniu są wiążące dla obu Stron. Ceny podawane są w złotych polskich netto lub we wskazanej walucie. W przypadku cen określonych w walucie obcej, ostateczna wartość określana jest wg kursu sprzedaży NBP z dnia poprzedzającego dzień wystawienia faktury, chyba że Zamówienie lub Oferta określają inne zasady.
- 1.4.3 Faktura VAT zostanie wystawiona w terminie 7 dni od dnia określonego w OWW jako dzień: udzielenia Licencji, dokonania Sprzedaży lub wykonania Usługi. W przypadku Usług Pomocy Technicznej i Usługi Wsparcia Technicznego i innych usług świadczonych w sposób ciągły dzień wykonania usługi ustala się na pierwszy dzień każdego okresu rozliczeniowego.
- 1.4.4 Termin płatności Ceny wynosi 14 dni, chyba że Zamówienie lub Umowa określiły inny termin.
- 1.4.5 Płatność uważana jest za dokonaną w chwili uznania rachunku bankowego SmartMedia określonego na fakturze VAT.
- 1.4.6 W razie opóźnień w płatnościach SmartMedia przysługują odsetki w wysokości ustawowej za pierwsze 30 dni opóźnienia, a za 31 dzień i dni kolejne w wysokości ustalonej dla zaległości podatkowych w tym okresie.
- 1.4.7 W przypadku opóźnień w płatnościach SmartMedia zastrzega sobie:
  - 1.4.7.1 prawo do zaliczania wszelkich wpłat najpierw na poczet najdalej wymagalnych odsetek następnie najdalej zaległych Cen, a także:
  - 1.4.7.2 prawo do zawieszenia świadczenia Usług Pomocy Technicznej, Usług Wsparcia Technicznego i innych Usług, których Cena nie została terminowo uiszczona.
  - 1.4.7.3 prawo do zawieszenia świadczenia Usług Pomocy Technicznej i Usług Wsparcia Technicznego i Usług, których Cena została terminowo uiszczona, świadczonych wobec Programu lub Sprzętu, których Cena stanowi przedmiot zaległości.
  - 1.4.7.4 możliwość odstąpienia od Licencji bez zachowania okresu wypowiedzenia,
- 1.4.8 Wszelkie kompensaty i potrącenia z należnymi Cenami wymagają uprzedniej pisemnej zgody SmartMedia.
- 1.4.9 Wszelkie potrącenia związane z koniecznością odprowadzenia podatku u źródła wymagają dokonania wcześniejszych ustaleń ze SmartMedia i przedstawienia dokumentów określonych polskimi przepisami podatkowymi.

## 1.5 Odpowiedzialność

- 1.5.1 SmartMedia ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klientów wyłącznie za szkody rzeczywiste wyrządzone swoim zwinionym działaniem lub zaniechaniem.
- 1.5.2 Odpowiedzialność SmartMedia określona w ustępie poprzedzającym, bez względu na źródło jej powstania jest ograniczona do wartości kwot otrzymanych od Klienta na podstawie Umowy, w związku z którą nastąpiła szkoda.

- 1.5.3 Jeżeli w OWW lub w Umowie zostały określone kary umowne, ich zastrzeżenie nie ogranicza prawa strony poszkodowanej do uzyskania odszkodowania odpowiadającego doznanej szkodzie.
- 1.5.4 SmartMedia nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w takim zakresie, w jakim wynika to z zaistnienia Siły Wyższej (pkt.1.6) lub z nienależytego wykonywania zobowiązań lub braku współpracy ze strony Klienta.
- 1.5.5 Zaspokojenie wszelkich roszczeń Klientów z tytułu niewłaściwego funkcjonowania Programu następuje wyłącznie w formie Usług Pomocy Technicznej i Usług Wsparcia Technicznego opisanych w OWW.
- 1.5.6 Powyższe postanowienia nie ograniczają odpowiedzialności żadnej ze Stron za szkody wywołane umyślnie oraz nie ograniczają odpowiedzialności określonej przez inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
- 1.5.7 Sprzedawca wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi w stosunku do przedmiotów zawieranych Umów Sprzedaży i Licencji.

## **1.6 Siła Wyższa**

- 1.6.1 Strony zwolnione są od odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej Umowy, w razie gdy to niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem siły wyższej.
- 1.6.2 Przez pojęcie siły wyższej Strony rozumieją zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu staranności wymaganej w stosunkach kupieckich (art. 355 § 2 k.c.), które jest zewnętrzne w stosunku do Strony, na której zobowiązanie ma wpływ i któremu Strona nie mogła przeciwdziałać, działając z należytą dbałością i za które odpowiedzialności nie ponosi zgodnie z zasadami ogólnymi prawa cywilnego.
- 1.6.3 Zdarzeniami siły wyższej w rozumieniu niniejszej Umowy są w szczególności: strajk generalny, walki wewnętrzne w danym kraju, blokada portów lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych lub wyjazdowych, trzęsienia ziemi, powodzie, epidemie i inne zdarzenia elementarnych sił przyrody, którym Strony nie mogą przeciwdziałać, a których ponadto nie przewidziały i nie mogły przewidzieć i które są zewnętrzne w stosunku do nich samych i ich działalności.

## **1.7 Rozstrzygnięcie sporów**

- 1.7.1 Wszelkie spory związane z zawarciem, wykonaniem i rozwiązaniem Umów rozstrzygane są przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowo dla SmartMedia.
- 1.7.2 Umowy i OWW podlegają prawu polskiemu.

## **1.8 Zawiadomienia i oświadczenia**

### **1.8.1 Zasady Ogólne**

- 1.8.1.1 Wszelkie oświadczenia, jakie są zastrzeżone w OWW w formie pisemnej są zastrzeżone pod rygorem nieważności.

- 1.8.1.2 Pozostałe zawiadomienia mogą być dokonane na adres siedziby, adres poczty elektronicznej lub faks podany w Zamówieniu lub w Umowie dla celów komunikacji Stron. Do czasu poinformowania drugiej Strony o zmianie tych danych teleadresowych, zawiadomienia dokonane na adresy i nr faktów określone w zdaniu wcześniejszych uważane są za skuteczne wobec drugiej Strony.

## 1.8.2 Zawiadomienia w zakresie Usług

- 1.8.3 Zleceniodawca zobowiązany jest do kontaktowania się ze Zleceniobiorcą w zakresie Usług w następujący sposób:

- 1.8.3.1 Wyłącznie telefonicznie pod nr +48 58 320 57 34 - w zakresie pytań odnośnie właściwej obsługi Programu i korzystania z opcji Programu,

- 1.8.3.2 Wyłącznie za pomocą formularza internetowego umieszczonego na dostępnej dla zarejestrowanych Klientów stronie internetowej Zleceniobiorcy, dopuszczalne jest zgłoszenie dokonane telefonicznie, jednak powinno zostać dokonane ono równoległe za pomocą formularza internetowego.

- 1.8.4 Zgłoszenia przyjmowane są w dni robocze (wszystkie, które nie są dniami ustawowo wolnymi od pracy) od godz. 8.00 do godz. 15.30. Zgłoszenia otrzymane poza tymi godzinami uważane są za otrzymane w następnym dniu roboczym.

- 1.8.5 Zleceniobiorca potwierdzi niezwłocznie otrzymanie prawidłowego zgłoszenia za pomocą środka komunikacji podanego przez Zleceniodawcę w zgłoszeniu. Zgłoszenie dokonane telefonicznie jest skuteczne wobec Zleceniobiorcy z chwilą otrzymania przez niego potwierdzenia zgłoszenia za pomocą formularza internetowego.

## 2 Umowa licencyjna

- 2.1.1 Niniejsze postanowienia określają warunki licencji do Programu. Licencjodawca oświadcza, że jest wyłącznym właścicielem praw, w tym wszelkich praw autorskich do Programu objętego Zamówieniem, zwanego dalej "Programem", jak również do treści załączonych do niego materiałów oraz wszelkich kopii tego Programu. Program oznaczany jest nazwą handlową oraz trójcyfrowym kodem, który oznacza:

- 2.1.1.1 **Pierwsza cyfra** - numer wersji głównej Programu wyróżniającej się od innych głównych wersji Programu gruntowną zmianą technologii, funkcjonalności, interfejsu lub innych istotnych elementów Programu,

- 2.1.1.2 **Druga i Trzecia** cyfra określa kolejną Aktualizację bieżącej wersji Programu, uzupełniającą jej funkcjonalności oraz udoskonalającą jej działanie,

- 2.1.1.3 **Oznaczenie dodatkowe SP** z kolejnym numerem określa pakiet poprawek (service pack) do wersji aplikacji usuwający dostrzeżone błędy i niedogodności w działaniu Programu.

- 2.1.2 Licencjodawca udziela Licencjobiorcy odpłatnej, niepełnej, nieprzenaszalnej oraz niewyłącznej Licencji na korzystanie z Programu na warunkach wskazanych niżej.

- 2.1.3 Okres, na który Licencja jest udzielona oraz pozostałe jej warunki określone będą szczegółowo w Umowie. Jeśli Umowa inaczej nie stanowi, Licencja jest nieograniczona terytorialnie.
- 2.1.4 Licencjobiorca nabywa prawo do korzystania z Programu z chwilą zapłaty Ceny. Licencjobiorca ma możliwość faktycznego korzystania z Programu po dostarczeniu Licencjodawcy danych określonych w Umowie Licencyjnej koniecznych do wygenerowania klucza licencyjnego i wprowadzenia klucza licencyjnego, co nie stanowi udzielenia Licencji. Licencjodawca wygeneruje i udostępni Licencjobiorcy odpowiedni klucz licencyjny albo na własnej stronie WWW w profilu Klienta albo za pomocą poczty elektronicznej. Z chwilą wprowadzenia przez Licencjobiorcę klucza licencyjnego:
  - 2.1.4.1 otrzymuje on dostęp do Programu zgodnie z zakupioną konfiguracją i funkcjami oraz,
  - 2.1.4.2 w przypadku licencji udzielonych na czas oznaczony zaczyna biec okres licencji.
  - 2.1.4.3 w przypadku licencji udzielonych na okres próbny (demo) biegnie okres, po upływie którego Klient po zapłacie Ceny lub po spełnieniu innych warunków określonych w Umowie otrzyma właściwy klucz licencyjny
- 2.1.5 W przypadku nie wprowadzenia klucza licencyjnego przez Klienta przed momentem utraty ważności posiadanej już licencji na Program:
  - 2.1.5.1.1 w przypadku wygaśnięcia licencji terminowej na korzystanie z Programu, Licencjobiorca w pełni utraci możliwość korzystania z Programu,
  - 2.1.5.1.2 w przypadku wygaśnięcia licencji terminowej na korzystanie z konkretnych funkcji i modułów Programu, Licencjobiorca utraci możliwość korzystania z tych funkcji i modułów,
  - 2.1.5.1.3 w przypadku zakupu licencji terminowej rozszerzającej funkcjonalność Programu lub dodającej dodatkowe moduły nie zostaną uruchomione dodatkowe funkcjonalności i moduły będące podstawą rozszerzenia licencji,
- 2.1.6 Wydanie Licencjobiorcy Programu następuje z chwilą:
  - 2.1.6.1 zbycia Licencjobiorcy pakietu Programu zawierającego instrukcję obsługi i nośnik z Programem, tj. przekazania pakietu Programu przewoźnikowi, lub;
  - 2.1.6.2 W przypadku pobierania Programu bezpośrednio ze strony internetowej Licencjodawcy, za wydanie Programu uznaje się udostępnienie kodu pozwalającego na pobranie i instalację Programu oraz instrukcję obsługi Programu lub,
  - 2.1.6.3 W przypadku instalacji Programu przez personel Licencjodawcy wydanie Programu następuje z chwilą potwierdzenia na piśmie przez Licencjobiorcę, że Program został prawidłowo zainstalowany,
- 2.1.7 Warunkiem przystąpienia przez Licencjobiorcę do korzystania z Programu jest zaakceptowanie warunków Umowy Licencyjnej, czego potwierdzeniem jest złożenie Zamówienia a także instalacja i uruchomienie Programu.

- 2.1.8 Licencjobiorca zobowiązany jest do pobierania pakietów poprawek (Aktualizacji) niezwłocznie po uzyskaniu informacji o jej dostępności.
- 2.1.9 Niniejszą umową Licencjodawca przyznaje Licencjobiorcy prawo do korzystania z Programu w następującym zakresie:
- 2.1.9.1 *instalacji, używania i wyświetlania (uruchamiania) Programu na komputerze lub komputerach Licencjobiorcy oraz korzystania z wyników pracy Programu;*
  - 2.1.9.2 *przechowywania i instalacji Programu na urządzeniu służącym do przechowywania danych, takim jak serwer sieciowy, wykorzystywany wyłącznie przez Licencjobiorcę w ramach jego wewnętrznej sieci;*
  - 2.1.9.3 *używania Programu w sposób i na polach eksploatacji wynikających z Umowy Licencyjnej Programu i/lub określonych w Zamówieniu, wyłącznie do przetwarzania danych firmy lub firm zgłoszonych w Zamówieniu.*
- 2.1.10 Licencjobiorca po zainstalowaniu Programu, stosownie do postanowień niniejszej umowy, może zatrzymać oryginalny nośnik, na którym Program był utrwalony, wyłącznie jako kopię zapasową dla celów archiwalnych. Jeżeli oryginalny nośnik jest niezbędny do właściwego używania Programu, Licencjobiorca może sporządzić wyłącznie jedną kopię zapasową dla celów archiwalnych. Kopia zapasowa nie może być używana jednocześnie z oryginalnym Programem zainstalowanym na nośniku lub w pamięci komputera (serwera).
- 2.1.11 Za wyjątkiem wypadków wyraźnie określonych w OWW, Licencjobiorca nie może w żadnej postaci kopiować lub w inny sposób zwielokrotnić Programu lub towarzyszących mu materiałów.
- 2.1.12 Licencjobiorca nie może dokonywać tłumaczenia, poprawiania, przystosowywania, zmiany układu i jakichkolwiek innych zmian w wersji wynikowej Programu lub jego części, ani też przystosowywania Programu lub jego części do współpracy z innym typem systemu operacyjnego komputera aniżeli wskazany w instrukcji obsługi. Zabrania się wszelkiej ingerencji w kod źródłowy Programu tj. np. zmieniania kodu, kompilacji, dekompilacji, zmieniania przeznaczenia Programu, adoptowania Programu do innych celów - bez pisemnego upoważnienia Licencjodawcy. Zwielokrotnianie lub tłumaczenie kodu źródłowego w celu uzyskania współpracy pomiędzy Programem a innym oprogramowaniem tylko wtedy jest dozwolone, jeśli Licencjobiorca zgłosił Licencjodawcy poprzez Pomoc techniczną konieczność uzyskania informacji dla osiągnięcia współdziałania a Licencjodawca odmówił udzielenia tych informacji lub nie podjął żadnych kroków w celu udzielenia tych informacji.
- 2.1.13 Licencjobiorca zobowiązuje się do powstrzymania się od jakichkolwiek zachowań o charakterze konkurencyjnym w stosunku do Licencjodawcy, związanych z korzystaniem z Programu, o którym mowa w pkt. 2.1.1. Licencjobiorca przyjmuje do wiadomości fakt, iż kod źródłowy i wynikowy Programu stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa Licencjodawcy w rozumieniu art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1994 o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
- 2.1.14 Licencjobiorca zobowiązany jest do ochrony Programu przed jego używaniem przez osoby trzecie, jak również na rzecz osób trzecich, poznaniem istoty Programu przez osoby trzecie oraz do ochrony Programu przed utratą lub uszkodzeniem.

- 2.1.15 Licencjobiorca nie jest w żadnym wypadku uprawniony do rozpowszechniania Programu, udzielania Licencji lub sublicencji, dzierżawy lub najmu, w tym do zbywania egzemplarza Programu, towarzyszących mu materiałów oraz nośnika bez pisemnej zgody Licencjodawcy.
- 2.1.16 Z tytułu udzielenia Licencji oraz świadczenia Usług Wsparcia Technicznego w okresie, o którym mowa w pkt. 4.5.3 Licencjodawca otrzymuje wynagrodzenie (Cenę) w wysokości określonej Zamówieniem. Licencja uważana jest za udzieloną w dniu zapłaty wynagrodzenia, o których mowa w zdaniu poprzednim.
- 2.1.17 Program został wykonany z należyłą starannością zgodnie z najlepszą wiedzą autorów, w tym z zakresu przepisów prawa. Licencjodawca zwraca jednak uwagę, aby Licencjobiorca sprawdzał wyniki działania Programu.
- 2.1.18 Licencjodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za konsekwencje zainstalowania, używania i wyświetlania (uruchamiania) Programu na komputerze (serwerze) Licencjobiorcy, w tym także za dane przetwarzane przez Licencjobiorcę przy użyciu Programu oraz skutki ich przetwarzania, w tym utraty i zniekształcenia.
- 2.1.19 Biorąc pod uwagę komputerową formę Programu i konsekwencje jego zastosowania na komputerze użytkownika, Licencjodawca nie może wykluczyć ryzyka wystąpienia technicznych błędów podczas użycia Programu powodujących jego niewłaściwe działanie. W razie wystąpienia takich błędów lub trudności w używaniu Programu, Licencjobiorca jest uprawniony i zobowiązany do skorzystania z Usługi Wsparcia Technicznego.
- 2.1.20 Licencjobiorca ponosi wyłączną odpowiedzialność za dokonywanie i przechowywanie kopii zapasowych danych wprowadzanych do Programu oraz za dokonywanie kopii konfiguracji Programu.
- 2.1.21 W razie naruszenia przez Licencjobiorcę obowiązków i zakazów wynikających z udzielonej Licencji, zasad korzystania z Programu określonych w Licencji lub nie uiszczenia w terminie należności z tytułu zakupu Programu, Licencjodawca ma prawo do odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy Licencyjnej ze skutkiem natychmiastowym i dochodzenia od Licencjobiorcy stosownego odszkodowania.
- 2.1.22 W przypadku rozwiązania Umowy Licencyjnej lub po upływie czasu, na jaki została udzielona licencja Licencjobiorca zobowiązany jest niezwłocznie usunąć Program ze wszystkich serwerów (komputerów), na których był zainstalowany i zwrócić Licencjodawcy otrzymany nośnik Programu wraz z ewentualną kopią zapasową Programu.
- 2.1.23 W przypadku naruszenia Umowy Licencyjnej w zakresie okresu jej trwania, ilości użytkowników Programu, ilości stanowisk, na których Program może być instalowany i używany, ilości rekordów wprowadzanych do Programu a także innych warunków, które wpływają lub są podstawą obliczenia wynagrodzenia licencyjnego, Licencjodawca może nie wypowiadając Umowy Licencyjnej udzielić Licencji w zakresie dotychczas nieudzielonym a faktycznie wykorzystywanym przez Licencjobiorcę z zastrzeżeniem, iż wynagrodzenie licencyjne za udzieloną w tym trybie licencję wynosi dwukrotność zwykłego wynagrodzenia licencyjnego. W takim wypadku wynagrodzenie licencyjne jest wymagalne od dnia otrzymania przez Licencjodawcę informacji o faktycznym a nieuprawnionym korzystaniu z Programu przez Licencjobiorcę.

### 3 Ogólne warunki sprzedaży

- 3.1.1 Termin i miejsce przekazania przedmiotu sprzedaży określa Umowa Stron.
- 3.1.2 Cena określona jest na zasadzie Ex Works (siedziba Sprzedawcy) Incoterms 2000, chyba że Zamówienie lub Umowa stanowią inaczej.
- 3.1.3 Sprzedawca określa rodzaj opakowania i transportu właściwy ze względu na rodzaj przedmiotu sprzedaży, który wiąże Kupującego bez względu na to, która ze stron organizuje i opłaca transport przedmiotu sprzedaży.
- 3.1.4 Kupujący zobowiązany jest na wniosek Sprzedawcy potwierdzić otrzymanie przedmiotu Sprzedaży na piśmie oraz istnienie widocznych uszkodzeń lub braków ilościowych w formie odrębnego protokołu lub na liście przewozowym w zależności od tego jaki dokument został mu przy dostawie dostarczony.
- 3.1.5 Niedokonanie przez Kupującego zastrzeżeń na liście przewozowym powodujących utratę roszczeń którejkolwiek ze stron w stosunku do przewoźnika obciąża Kupującego i nie może on wywodzić z tego tytułu żadnych roszczeń względem Sprzedawcy.
- 3.1.6 Własność przedmiotu sprzedaży przechodzi na Kupującego z chwilą pełnej zapłaty Ceny.
- 3.1.7 Za wydanie przedmiotu sprzedaży uważa się, bez względu na ustalone warunki dostawy, wydanie przedmiotu sprzedaży pierwszemu przewoźnikowi.
- 3.1.8 Sprzedawca wydaje przedmiot sprzedaży wraz z opakowaniem, instrukcją oraz innymi dokumentami i rzeczami otrzymanymi od dystrybutora lub producenta przedmiotu sprzedaży.

## 4 Ogólne warunki świadczenia usług

### 4.1 Postanowienia ogólne

- 4.1.1 SmartMedia może zlecić osobie trzeciej wykonanie dowolnej części Usługi bez zgody Klienta, pod warunkiem, że SmartMedia zachowa odpowiedzialność w stosunku do Klienta za wykonanie wszelkich zobowiązań z tytułu świadczenia Usługi wynikających z niniejszej Umowy. W odniesieniu do Usług każdy tego rodzaju wykonawca będzie uważany za podmiot niezależny od SmartMedia. Klient umożliwi wykonanie Usług podwykonawcom SmartMedia na zasadach określonych w umowie.
- 4.1.2 SmartMedia oświadcza, że nie bierze odpowiedzialności za żadne czynności objęte niniejszą umową wykonywane przez jakikolwiek inny podmiot niż jego personel i autoryzowani podwykonawcy, o których mowa wyżej. Postanowienie to dotyczy również efektów tych czynności.
- 4.1.3 Klient jest zobowiązany do zabezpieczenia się przed możliwością utraty hasła dostępu do systemu, w którego skład wchodzi Program i Sprzęt oraz urządzenia peryferyjne. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za konsekwencje braku pełnego dostępu do Programu w wyniku utraty hasła. Zatrzymanie pracy Programu lub Sprzętu spowodowane brakiem uprawnień nie jest problemem związanym z funkcjonowaniem Sprzętu i/lub Programu.
- 4.1.4 Do korzystania z Usług są upoważnieni jedynie pracownicy Klienta, którzy ukończyli szkolenie prowadzone przez Zleceniobiorcę z zakresu obsługi Programu.
- 4.1.5 Klient zobowiązuje się przekazać przedstawicielowi Zleceniobiorcy realizującemu Usługi wszelkie niezbędne uprawnienia, do wykonania tej pracy, na każde jego żądanie, na czas prowadzenia tych prac w tym zdalny dostęp do komputerów (serwerów).
- 4.1.6 Klient jest zobowiązany do ścisłej współpracy ze Zleceniobiorcą w zakresie niezbędnym do realizacji Usług a w szczególności do zapewnienia współpracy z pracownikami Zleceniobiorcy odpowiednich pracowników Klienta oraz zapewnienia środowiska i infrastruktury potrzebnej do realizacji Usługi.
- 4.1.7 W przypadku opóźnień w realizacji Usług wynikających z nierealizowania przez Klienta obowiązków wskazanych w OWW, w szczególności pkt. 4.1.5. i 4.1.6. terminy realizacji usług określone w Umowie mogą zostać przesunięte co najmniej o okres opowiadający opóźnieniu Klienta w realizacji zapisów pkt. 4.1.5. i 4.1.6. OWW.
- 4.1.8 W przypadku odstąpienia lub wypowiedzenia Licencji przez Licencjodawcę z przyczyn nie leżących po jego stronie, z dniem wygaśnięcia Licencji, rozwiązują się także Umowy o świadczenie Usług. Zapłaconą Cenę (wynagrodzenie) za niewykorzystany okres realizacji Usług zatrzymuje Zleceniobiorca na poczet odszkodowania z tytułu utraty spodziewanych korzyści.

## 4.2 Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług

- 4.2.1 Zleceniobiorca może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług wyłącznie w poniższych przypadkach:
- 4.2.1.1 Opóźnienia w zapłacie Ceny,
  - 4.2.1.2 Eksploatacji Programu bez Licencji lub niezgodnie z udzieloną Licencją,
  - 4.2.1.3 Użytkowania Sprzętu lub Materiałów Eksploatacyjnych niezgodnie z wydanymi dokumentami lub powszechnie przyjętymi zasadami,
  - 4.2.1.4 Zmiany miejsca eksploatacji Programu na miejsce, w którym SmartMedia nie świadczy zamówionych Usług lub w którym świadczenie Usług jest niedozwolone lub musi zostać poprzedzone spełnieniem dodatkowych wymogów prawno-technicznych,
  - 4.2.1.5 Gdy realizacja Usługi wiąże się z możliwością wystąpienia szkód w mieniu Klienta, chyba że Klient wiedząc o możliwości wystąpienia takich szkód godzi się na wykonanie Usług,
- 4.2.2 Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usług następuje na okres odpowiadający przeszkodom w ich świadczeniu za wyjątkiem opóźnienia w zapłacie Ceny, w której przywrócenie świadczenia Usług w przypadku opóźnienia przekraczającego 30 dni następuje po upływie 45 dnia od otrzymania Ceny, co nie wydłuża okresu rozliczeniowego.

## 4.3 Usługa Pomocy Technicznej

- 4.3.1 Usługi Pomocy Technicznej Programu posiadającego ważną Licencję obejmują:
- 4.3.1.1 dostęp do strefy Klienta firmy SmartMedia, który umożliwia:
    - 4.3.1.1.1 dostęp do formularza zgłoszeń zapytań technicznych,
    - 4.3.1.1.2 pobieranie podręcznika użytkownika,
    - 4.3.1.1.3 pobieranie aktualnego klucza licencji,
    - 4.3.1.1.4 pobieranie Aktualizacji Programu w ramach licencjonowanej wersji Programu wraz z aktualizacją informacji wykorzystywanych przez Program w terminie do 2 miesięcy od dnia wejścia w życie w RP nowelizacji adekwatnych przepisów,
    - 4.3.1.1.5 dostęp do formularza zamówienia dodatkowych modułów, wyposażenia i materiałów eksploatacyjnych,
  - 4.3.1.2 udzielanie odpowiedzi na pytania Zleceniodawcy kierowane przez formularz internetowy znajdujący się na stronie internetowej Zleceniobiorcy lub zgłaszane pod numery telefonu/faksu podane w pkt.1.8.3 dotyczące:
    - 4.3.1.2.1 pomocy w instalacji i uruchomieniu Programu,

- 4.3.1.2.2 właściwej obsługi Programu i korzystania z opcji i funkcji Programu,
- 4.3.1.2.3 dostępu do forum użytkowników Programu,
- 4.3.2 możliwość skorzystania z rabatu:
  - 4.3.2.1 w wysokości 50% ceny na zakup każdej kolejnej wersji Programu w zakresie zakupionej przez Zleceniodawcę Głównej Wersji Programu
  - 4.3.2.2 w wysokości 50% ceny na zakup każdej aktualizacji bieżącej wersji Programu w zakresie zakupionej przez Zleceniodawcę Głównej Wersji Programu
  - 4.3.2.3 w wysokości 25% ceny rynkowej na wszystkie powstałe po podpisaniu Umowy moduły do zakupionego Programu przez Zleceniodawcę.
  - 4.3.2.4 w wysokości 35% ceny licencji na zakup dodatkowej Głównej Wersji Programu zakupionego wcześniej przez Zleceniodawcę.
  - 4.3.2.5 w wysokości 10% ceny licencji na zakup każdego dodatkowego Programu z oferty Zleceniobiorcy.
  - 4.3.2.6 w wysokości 5% ceny na zakup usługi z oferty Zleceniobiorcy z wyłączeniem Usługi Pomocy Technicznej i Wsparcia Technicznego.
- 4.3.3 Usługi Pomocy Technicznej świadczone są przez Zleceniobiorcę za wynagrodzeniem określonym w Umowie:
  - 4.3.3.1 przez okres 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru Systemu, w którego skład wchodzi Program w przypadku wykupienia Usługi Pomocy Technicznej wraz z pierwszą instalacją Programu,
  - 4.3.3.2 przez okres 12 miesięcy od daty podpisania umowy o świadczenie Pomocy Technicznej w każdym innym przypadku niż opisany w pkt. 4.3.3.1,
- 4.3.4 Zleceniodawca przed upływem terminu określonego w pkt. 4.3.2. i każdego kolejnego okresu rocznego dostarczy Zleceniobiorcy Zamówienie na świadczenie Usługi Pomocy Technicznej na kolejne 12 miesięcy (Okres Rozliczeniowy). Jeśli Zleceniobiorca nie otrzyma od Zleceniodawcy podpisanego Zamówienia w ciągu 7 dni od dnia upływu bieżącego Okresu Rozliczeniowego uważa się, że zrezygnował z Usługi Pomocy Technicznej.
- 4.3.5 Zleceniobiorca podejmie wszelkie rozsądnie dostępne działania, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszone zapytania był jak najkrótszy. Odpowiedzi na zapytania kierowane drogą telefoniczną w miarę możliwości będą udzielane podczas ich zgłaszania.
- 4.3.6 Zleceniobiorca nie jest zobowiązany do udzielania Pomocy Technicznej w łącznym wymiarze czasu ponad 2 godziny miesięcznie. Niewykorzystane godziny w danym miesiącu nie przechodzą na kolejne miesiące świadczenia Usługi.

4.3.7 W przypadku konieczności udzielania Pomocy Technicznej w większym wymiarze czasu Strony określą odrębnym pismem warunki wykonywania tych dodatkowych Usług.

## 4.4 Usługi Wsparcia Technicznego Programów

### 4.4.1 Usługi Wsparcia Technicznego Programów polegają na:

- 4.4.1.1 Usuwaniu Błędów i Usterek w funkcjonowaniu Programu;
- 4.4.1.2 Doradztwie w zakresie rozbudowy posiadanej konfiguracji Programów oraz ich współpracy z innymi programami i sprzętem. Zleceniodawca zobowiązany jest udostępnić wszelkie informacje niezbędne dla konsultanta na temat innych programów i sprzętu oraz technologii przez nie wykorzystywanej.
- 4.4.2 Usługi Wsparcia Technicznego świadczone są za wynagrodzeniem określonym przez Licencjodawcę po upływie 12 miesięcy od daty pierwszej instalacji Programu lub od daty podpisania protokołu odbioru Systemu, w którego skład wchodzi Program, jeśli Zleceniobiorca świadczył usługi wdrożeniowe Programu.
- 4.4.3 Zleceniodawca przed upływem każdego kolejnego okresu rocznego dostarczy Zleceniobiorcy Zamówienie na świadczenie Usługi Wsparcia Technicznego na kolejne 12 miesięcy (Okres Rozliczeniowy). Jeśli Zleceniobiorca nie otrzyma od Zleceniodawcy podpisanego Zamówienia w ciągu 7 dni od dnia upływu bieżącego Okresu Rozliczeniowego uważa się, że zrezygnował z Usługi Wsparcia Technicznego. Zleceniodawca nie może korzystać z Usługi Wsparcia Technicznego bez wykupienia Usługi Pomocy Technicznej.
- 4.4.4 Zleceniobiorca może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi Wsparcia Technicznego, jeżeli Zleceniobiorca odmówi zainstalowania dostępnych Aktualizacji Programu.
- 4.4.5 Jako nieprawidłowości w działaniu Programu traktuje się działanie Programu niezgodne z jego instrukcją lub sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa i mogą przybrać one postać:
  - 4.4.5.1 **Poważnego błędu** – oznaczającego całkowity brak funkcjonowania podstawowych modułów Programu uniemożliwiający bieżące funkcjonowanie przedsiębiorstwa Klienta w zakresie zależnym od prawidłowego funkcjonowania Programu, dla którego nie ma możliwości zapewnienia rozwiązania tymczasowego albo inna istotna nieprawidłowość w działaniu Programu wpływająca bezpośrednio na działalność przedsiębiorstwa Klienta, dla której rozwiązanie tymczasowe jest dostępne lecz trudne do zastosowania.
  - 4.4.5.2 **Błędu** – oznaczającego problemy z konfiguracją lub administrowaniem Programem nie powodujące zawieszenia funkcjonowania Programu. Dostępne jest rozwiązanie tymczasowe.
  - 4.4.5.3 **Usterki** – działanie niezgodne z właściwą instrukcją pracy nie powodujące zawieszenia funkcjonowania Programu.

- 4.4.6 Zleceniobiorca zobowiązuje się w razie wystąpienia powyższych nieprawidłowości podjąć następujące działania:
- 4.4.6.1 **Poważny błąd** – reakcja w czasie 8 dni roboczych od dnia zgłoszenia problemu, praca ciągła do rozwiązania problemu lub zaimplementowania rozwiązania zastępczego. Rozwiązanie zastępcze jest to rozwiązanie pozwalające na korzystanie z podstawowych funkcji Programu nie stanowiące rozwiązania zgłoszonego problemu.
  - 4.4.6.2 **Błąd** – plan rozwiązania problemu zostanie dostarczony w terminie 10 dni roboczych od dnia jego zgłoszenia.
  - 4.4.6.3 **Usterka** – plan rozwiązania problemu zostanie dostarczony w terminie 30 dni roboczych od dnia jego zgłoszenia
- 4.4.7 Zleceniodawca na wniosek Zleceniobiorcy zapewni na własny koszt określone warunki techniczne konieczne do realizacji Wsparcia Technicznego, w tym zdalny dostęp do komputerów (serwerów) oraz współpracę osób przeszkolonych przez Zleceniobiorcę bez względu na okres wykonywania Usługi.
- 4.4.8 W przypadku, gdy w trakcie realizacji Usługi Wsparcia Technicznego okaże się, że Program jest używany niezgodnie z Umową Licencyjną lub licencja wygasła, Zleceniobiorca ma prawo obciążyć Zleceniodawcę kosztami realizacji Usługi zgodnie z obowiązującym cennikiem.
- 4.4.9 Usługa Wsparcia Technicznego nie obejmuje realizacji działań nią objętych w miejscu instalacji lub wykorzystywania Programu. Na wniosek Zleceniodawcy Strony mogą określić odrębnym pismem warunki wykonywania takiej dodatkowej Usługi.

## 4.5 Usługi Gwarantowanego Wsparcia Technicznego Programów

### 4.5.1 Usługi Gwarantowanego Wsparcia Technicznego Programów polegają na:

- 4.5.1.1 Usuwaniu Błędów i Usterek w funkcjonowaniu Programu;
- 4.5.2 Doradztwie w zakresie rozbudowy posiadanej konfiguracji Programów oraz ich współpracy z innymi programami i sprzętem. Licencjobiorca zobowiązany jest udostępnić wszelkie informacje niezbędne dla konsultanta na temat innych programów i sprzętu oraz technologii przez nie wykorzystywanej.
  - 4.5.2.1 Dostęp do strefy Klienta firmy SmartMedia, który umożliwia:
    - 4.5.2.1.1 dostęp do formularza zgłoszeń zapytań technicznych,
    - 4.5.2.1.2 pobieranie aktualnego klucza licencji,
    - 4.5.2.1.3 pobieranie Aktualizacji Programu w ramach licencjonowanej wersji Programu wraz z aktualizacją informacji wykorzystywanych przez Program w terminie do 2 miesięcy od dnia wejścia w życie w RP nowelizacji adekwatnych przepisów,

- 4.5.2.1.4 dostęp do formularza zamówienia dodatkowych modułów, wyposażenia i materiałów eksploatacyjnych,
- 4.5.3 Usługi Gwarantowanego Wsparcia Technicznego świadczone są przez Licencjodawcę bez dodatkowej odpłatności tylko w okresie 12 (dwunastu) miesięcy od daty pierwszej instalacji Programu lub od daty podpisania protokołu odbioru Systemu, w którego skład wchodzi Program w razie świadczenia przez Licencjodawcę usług wdrożeniowych.
- 4.5.4 Licencjodawca może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi Gwarantowanego Wsparcia Technicznego, jeżeli Licencjobiorca odmówi zainstalowania dostępnych Aktualizacji Programu.
- 4.5.5 Jako nieprawidłowości w działaniu Programu traktuje się działanie Programu niezgodne z jego instrukcją lub sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa i mogą przybrać one postać:
- 4.5.5.1 **Poważnego błędu** – oznaczającego całkowity brak funkcjonowania podstawowych modułów Programu uniemożliwiający bieżące funkcjonowanie przedsiębiorstwa Klienta w zakresie zależnym od prawidłowego funkcjonowania Programu, dla którego nie ma możliwości zapewnienia rozwiązania tymczasowego albo inna istotna nieprawidłowość w działaniu Programu wpływająca bezpośrednio na działalność przedsiębiorstwa Klienta, dla której rozwiązanie tymczasowe jest dostępne lecz trudne do zastosowania.
  - 4.5.5.2 **Błądu** – oznaczającego problemy z konfiguracją lub administrowaniem Programem nie powodujące zawieszenia funkcjonowania Programu. Dostępne jest rozwiązanie tymczasowe.
  - 4.5.5.3 **Usterki** – działanie niezgodne z właściwą instrukcją pracy nie powodujące zawieszenia funkcjonowania Programu.
- 4.5.6 Licencjodawca zobowiązuje się w razie wystąpienia powyższych nieprawidłowości podjąć następujące działania:
- 4.5.6.1 **Poważny błąd** – reakcja w czasie 8 dni roboczych od dnia zgłoszenia problemu, praca ciągła do rozwiązania problemu lub zaimplementowania rozwiązania zastępczego. Rozwiązanie zastępcze jest to rozwiązanie pozwalające na korzystanie z podstawowych funkcji Programu nie stanowiące rozwiązania zgłoszonego problemu.
  - 4.5.6.2 **Błąd** – plan rozwiązania problemu zostanie dostarczony w terminie 10 dni roboczych od dnia jego zgłoszenia.
  - 4.5.6.3 **Usterka** – plan rozwiązania problemu zostanie dostarczony w terminie 30 dni roboczych od dnia jego zgłoszenia

- 4.5.7 Licencjobiorca na wniosek Licencjodawcy zapewni na własny koszt określone warunki techniczne konieczne do realizacji Wsparcia Technicznego, w tym zdalny dostęp do komputerów (serwerów) oraz współpracę osób przeszkolonych przez Licencjodawcę bez względu na okres wykonywania Usługi.
- 4.5.8 W przypadku, gdy w okresie wskazanym w pkt.4.5.3 w trakcie realizacji Usługi Wsparcia Technicznego okaże się, że Program jest używany niezgodnie z Umową Licencyjną lub licencja wygasła, Licencjodawca ma prawo obciążyć Licencjobiorcę kosztami realizacji Usługi zgodnie z obowiązującym cennikiem.
- 4.5.9 Usługa Gwarantowanego Wsparcia Technicznego nie obejmuje realizacji działań nią objętych w miejscu instalacji lub wykorzystywania Programu. Na wniosek Licencjobiorcy Strony mogą określić odrębnym pismem warunki wykonywania takiej dodatkowej Usług.
- 4.5.10 Usługa Gwarantowanego Wsparcia Technicznego nie obejmuje usuwania Błędów i Usterek Programów spowodowanych wyłączeniem działaniem lub zaniechaniem Licencjobiorcy. Licencjodawca może usunąć takie Błędy i Usterki na warunkach, które będą przedmiotem osobnej umowy.

## **4.6 Usługi wdrożenia Programów**

- 4.6.1 Zleceniodawca może zlecić Zleceniobiorcy usługę wdrożenia Programu polegającą na zainstalowaniu Programu na serwerach (komputerach) Zleceniodawcy, sprawdzeniu poprawności działania Programu oraz dokonaniu ewentualnych innych dodatkowych czynności ustalonych w Zamówieniu takich jak: przeniesienie danych z innych programów, dostosowanie Programu do wymagań Zleceniodawcy, połączenie Programu z innymi programami Zleceniodawcy i inne. Szczegółowe warunki wykonywania usług wdrożeniowych będą określone w Umowie.
- 4.6.2 W ramach wdrożenia Licencjodawca organizuje jednorazowe szkolenia dotyczące obsługi Programu w siedzibie Licencjodawcy w formie warsztatowej. Licencjodawca zapewni odpowiednie pomieszczenie oraz sprzęt do przeprowadzenia szkolenia.
- 4.6.3 Szkolenie zostanie przeprowadzone dla grupy osób w ilości określonej w Umowie.
- 4.6.4 Szkolenie zostanie przeprowadzone w wymiarze czasowym określonym w Umowie.
- 4.6.5 W przypadku gdy zakres lub forma szkolenia na życzenie Licencjodawcy nie będzie zgodna z pkt. 4.6.2 zakres i forma szkolenia będzie określona w Umowie.

## **4.7 Usługi szkoleniowe w zakresie Programów**

- 4.7.1 Zleceniobiorca może świadczyć usługi szkoleń okresowych związanych z eksploatacją Programów, których konieczność wynika ze zmian składu personelu Zleceniodawcy oraz rozszerzenia uprawnień administratora Programu, wprowadzenia nowych Usług lub z innych powodów.
- 4.7.2 Ukończenie takiego szkolenia przez pracownika Licencjodawcy w zakresie Programu użytkowanego przez Licencjodawcę upoważnia takiego pracownika do korzystania z Usług wykupionych przez Licencjodawcę u Licencjodawcy.

## **4.8 Usługa Analizy Przedwdrożeniowej**

- 4.8.1 Zleceniodawca może zlecić Zleceniobiorcy na podstawie Zamówienia usługę Analizy Przedwdrożeniowej Systemu, która ma na celu poprawne wdrożenie Systemu oraz jego ewentualne modyfikacje, poprzez dokładne rozpoznanie przez Zleceniobiorcę potrzeb i możliwości technicznych Zleceniodawcy.
- 4.8.2 Wynikiem Usługi Analizy przedwdrożeniowej jest Studium Wykonalności Wdrożenia Systemu zawierające następujące elementy:
  - 4.8.2.1 zdefiniowanie koniecznych modyfikacji Systemu,
  - 4.8.2.2 sugestie dotyczące zmiany procesów w organizacji pod kątem optymalizacji tych procesów,
  - 4.8.2.3 projekty interfejsów dla potrzeb integracji Programu ze środowiskiem informatycznym Zleceniodawcy w wymaganych przez Program obszarach,

- 4.8.2.4 wymagania sprzętowe i systemowe dla prawidłowej i wydajnej pracy Programu,
- 4.8.2.5 harmonogram wdrożenia Programu oraz zakres wymaganych szkoleń,
- 4.8.2.6 wycena wdrożenia Systemu, Szkolenia, Sprzętu i Licencji oraz związanych z nimi Usług.

## 4.9 Usługa importu danych

- 4.9.1 Zleceniodawca może zlecić Zleceniobiorcy na podstawie Zamówienia wykonanie importu danych do Programu dostarczonego przez Zleceniobiorcę.
- 4.9.2 Szczegółowy zakres danych do importu oraz ich format zostanie określony w Umowie.
- 4.9.3 Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za poprawność merytoryczną oraz kompletność dostarczonych przez Zleceniodawcę danych.
- 4.9.4 Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za zmiany dokonane przez Zleceniodawcę w bazie danych, która jest przedmiotem importu, od momentu przekazania jej Zleceniobiorcy do momentu kompletnego importu bazy danych do Programu potwierdzonym podpisaniem stosownego protokołu.

## 4.10 Gwarancja

- 4.10.1 Sprzedawca w związku z Umową Sprzedaży Urządzeń i Materiałów Eksploatacyjnych może:
  - 4.10.1.1 Udzielić gwarancji na warunkach określonych przez producenta Urządzeń i Materiałów Eksploatacyjnych (zwanym dalej Producentem) wydając bądź własny dokument gwarancyjny bądź dokument gwarancyjny Producenta, w którym Sprzedawca określony jest jako podmiot realizujący obowiązki gwarancyjne w imieniu Producenta albo
  - 4.10.1.2 Przekazać dokument gwarancyjny otrzymany od Producenta Kupującemu, w celu realizacji przez niego roszczeń gwarancyjnych w stosunku do podmiotów wskazanych przez Producenta.
- 4.10.2 Sprzedawca realizując obowiązki gwarancyjne w imieniu Producenta nie odpowiada za podejmowane przez niego decyzje w zakresie wymiany i naprawy Urządzeń i Materiałów Eksploatacyjnych.
- 4.10.3 Kupujący może żądać od Sprzedającego odszkodowań za nienależyte wykonywanie obowiązków gwarancyjnych tylko w takim zakresie, w jakim Sprzedający otrzymał odszkodowanie od Producenta z tego samego tytułu odnośnie tego samego przedmiotu gwarancji.