

OGÓLNE WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG „Wsparcie Premium”

Obowiązujące od 29.03.2021r.

Uwaga: Zmiany względem poprzedniej wersji obejmują zmianę odniesienia w par. 6 ust. 5 oraz par. 8 ust. 1 – było ust. 3 par. 8 OWWU, obecnie jest ust. 2 par. 8 OWWU. Stanowi to jedynie omyłkę pisarską, nie wpływa na brzmienie OWWU.

Niniejsze Ogólne Warunki Wykonywania Usług (OWWU) określają zasady współpracy MPEMO SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, adres do doręczeń: Zgierska 73 / 503, 91-463 Łódź, Polska, REGON 387473916, NIP 7262683280, KRS 0000868755, zwaną dalej; „IMPEMO”, z Klientami, zwanymi dalej pojedynczo „Zleceniodawcą” – przedsiębiorcami prowadzącymi działalność gospodarczą, nie będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22 [1] ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. 2019, poz. 1145 ze zm.), na rzecz których Dominik Borsa świadczy usługi informatyczne w postaci wdrażania do systemów informatycznych klientów kompleksowych systemów zarządzania sprzedażą internetową, oraz oferuje Wsparcie Premium w postaci prowadzenia obsługi klientów w zakresie wskazanym w OWWU. Niniejsze OWWU szczegółowo określają zakres i zasady współpracy Stron.

§ 1. Definicje

Określenia użyte w niniejszych OWWU mają następujące znaczenie:

- 1) **OWWU** – niniejszy dokument, tj. Ogólne Warunki Wykonywania Usług;
- 2) **Zleceniobiorca** – IMPEMO SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, adres do doręczeń: Zgierska 73 / 503, 91-463 Łódź, Polska, REGON 387473916, NIP 7262683280, KRS 0000868755;
- 3) **Zleceniodawca** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą, na rzecz którego Zleceniobiorca realizuje Wsparcie Premium;
- 4) **Strony** – Zleceniobiorca oraz Zleceniodawca;
- 5) **Umowa** – Umowa Wsparcia Premium zawarta pomiędzy Zleceniobiorcą a Zleceniodawcą na podstawie niniejszych OWWU, szczegółowo regulująca sposób świadczenia Wsparcia Premium przez Zleceniobiorcę oraz wysokość należnego mu z tego tytułu wynagrodzenia;
- 6) **Wsparcie Premium** – ogół czynności wykonywanych przez Zleceniobiorcę w ramach świadczenia na rzecz Zleceniodawcy usług informatycznych, mieszczących się w zakresie przedmiotu Umowy (§2 OWWU), polegających w przeważającej części na udzielaniu odpowiedzi na pytania Zleceniodawcy dotyczące działania Systemu, oraz na naprawach awarii Systemu;
- 7) **System** – zbiór oprogramowania informatycznego, które jest połączone za pomocą integratorów, oparte na programie Baselinker, i przeznaczone do zarządzania sprzedażą internetową Zleceniodawcy w sieci Internet;

- 8) **Baselinker** – program do zarządzania sprzedażą internetową, integracji sklepów internetowych oraz makertplace'ów, wystawiania ofert. Szczegóły dotyczące tego oprogramowania znajdują się na stronie producenta, tj. <https://baselinker.com/> ;
- 9) **Czas reakcji** – maksymalny czas, który może upłynąć od chwili poprawnego zarejestrowania zgłoszenia lub wniosku o asystę, do chwili podjęcia pierwszych czynności naprawczych lub czynności wskazanych we wniosku o asystę przez Zleceniobiorcę; przy obliczaniu Czasu reakcji liczy się wyłącznie godziny zegarowe czasu pracy dla danego pakietu;
- 10) **Czas eskalacji** – maksymalny czas od podjęcia pierwszych działań – reakcji, do momentu, w którym awaria powinna zostać usunięta, lub dany wniosek zrealizowany;
- 11) **Awaria zwykła** – awaria wpływająca na elementy Systemu, niebędąca awarią krytyczną ani, zazwyczaj mająca wpływ na więcej niż jednego użytkownika, zamówienie, stanowiska, ale nie zatrzymująca możliwości wysłania zamówienia, wyłączająca tylko część funkcji realizowanych przez System;
- 12) **Awaria krytyczna** – awaria kluczowej funkcji Systemu uniemożliwiająca pracę pracowników, w szczególności magazynierów; awaria uniemożliwiająca czasową lub trwałą eksploatację i wykonywanie wszystkich funkcjonalności przewidzianych dla Systemu;
- 13) **Konfiguracja** – niewynikająca z awarii zmiana w działaniu lub funkcjonowaniu Systemu, wprowadzona przez Zleceniobiorcę na skutek zgłoszenia Zleceniodawcy.
- 14) **Zgłoszenia prac cyklicznych** – cykliczne działania polegające w szczególności na aktualizacji oprogramowania, monitorowaniu działania systemu polegające m in. na sprawdzaniu poprawności wystawiania dokumentów, tworzeniu cyklicznych raportów.
- 15) **Pakiet promocyjny** – promocyjna konfiguracja godzin, pakietu oraz czasu trwania umowy, która posiada inne warunki cenowe względem standardowego kalkulatora

§ 2. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie za wynagrodzeniem przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy przez ustalony w Umowie okres, usług informatycznych w postaci Wsparcia Premium Systemu Zleceniodawcy.
2. W zakresie czynności wskazanych w ust. 1 mieszczą się:
 - a. systematyczna kontrola Systemu Zleceniodawcy, poprzedzona dokonanyimi przez Strony ustaleniami w przedmiocie zakresu kontroli oraz jej częstotliwości;
 - b. wsparcie Zleceniodawcy w problemach związanych z awariami Systemu, oraz naprawa błędów Systemu;
 - c. rozbudowa Systemu oraz Konfiguracja Systemu – poprzedzone dokonanyimi przez Strony konsultacjami;
 - d. konsultowanie ze Zleceniodawcą możliwości usprawnień działania Systemu;
 - e. w przypadku oprogramowania ERP – praca z programami Subiekt Nexo, Subiekt GT, ERP online (przykładowo: „Fakturownia”, „wFirma”, lub inne uzgodnione ze Zleceniodawcą);
 - f. w przypadku tzw. hardware (sprzętu komputerowego):
 - i. konfiguracja nowych stanowisk,
 - ii. pomoc zdalna w podłączeniu nowych urządzeń peryferyjnych;

- iii. kontrola nad poprawnością działania Systemu.
3. Strony ustalają, że wymieniony w ust. 2 katalog czynności składających się na zakres przedmiotu Umowy nie ma charakteru bezwzględnie wiążącego i wyczerpującego. W szczególności może on ulec zmianie na skutek przeprowadzonych przez Strony uzgodnień mailowych w trakcie obowiązywania Umowy. Rozszerzenie zakresu przedmiotu Umowy wymaga każdorazowo akceptacji każdej ze Stron, wyrażonej w formie oświadczenia przesłanego drugiej Stronie za pośrednictwem wiadomości mailowej. Wystąpienie takiej zmiany lub zmian nie wpływa na pozostałe postanowienia OWWU ani Umowy, chyba, że Strony wyraźnie postanowią inaczej .
4. Zleceniobiorca zastrzega, że w ramach Wsparcia Premium:
- a. obsługuje Systemy oparte na jednym lub kilku z wymienionych programów, np.: Baselinker, Sellintegro, Sellpander, Subiekt GT, Subiekt NEXO, ILUO oraz inne, wyraźnie wymienionych w Umowie;
 - b. obsługuje silniki sklepów internetowych, np: IAI, Shoper, Redcart, Prestashop, Magento, Woocommerce oraz inne, wyraźnie wymienione w Umowie;
 - c. z zakresu przedmiotu Umowy wyłączona jest naprawa wszelkiego oprogramowania firm trzecich; w przypadku wystąpienia takiej awarii pomoc Zleceniobiorcy ogranicza się do konsultacji i wsparcia Zleceniodawcy w zakresie obsługi, konfiguracji lub kontaktu z firmami zewnętrznymi;
 - d. z zakresu przedmiotu Umowy wyłączone są usługi obejmujące edycję grafik lub rozbudowy sklepów;
 - e. zapytania i problemy dotyczące oprogramowania firm trzecich, nie związane z wdrożeniem wykonywanym przez Zleceniobiorcę, a wykraczające poza zakres kompetencji Zleceniobiorcy mogą zostać obsłużone przez Zleceniobiorcę w trybie pozyskania informacji od firmy trzeciej w ramach kanału supportu dostarczonego przez Zleceniodawcę. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na dane zapytanie i udzielenia wystarczających wskazówek celem rozwiązania problemu wszelka odpowiedzialność Zleceniobiorcy jest wyłączona;
 - f. szczegółowe spisy oprogramowania oraz usług, które są objęte Wsparciem Premium, jak też zakres wsparcia Zleceniodawcy, zawarte zostaną w Umowie.

§ 3. Warunki realizacji Wsparcia Premium

I. Informacje ogólne.

1. W ramach Wsparcia Premium, Zleceniodawca uprawniony jest do zgłoszenia Zleceniobiorcy konieczności podjęcia działania mieszczącego się w zakresie przedmiotu Umowy.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia Zleceniodawcy, Zleceniobiorca obowiązany jest do przystąpienia do realizacji usługi w terminie i w sposób szczegółowo określony w Umowie, zgodnie z dokonany przez Zleceniodawcę wyborem.

II. Model miesięcznego rozliczania czasu realizacji usług

1. Zleceniobiorca będzie rozliczał czas realizacji świadczonych przez niego usług, według wyboru Zleceniodawcy ujawnionego w Umowie, w jeden z dwóch następujących sposobów:
 - a) rozliczenie godzinowe zwykłe (bez pakietu godzinowego) – brak ogólnego określenia liczby godzin pracy świadczonej przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy; czas pracy naliczany stosownie do czasu rzeczywiście wykonywanych usług przy uwzględnieniu dalszych postanowień OWWU; wyboru tego pakietu dokonuje się poprzez określenie w Umowie liczby godzin pozostawania przez Zleceniobiorcę w gotowości do świadczenia usług na rzecz Zleceniodawcy w wysokości 0 godzin;
 - b) rozliczenie godzinowe ryczałtowe (pakiet godzinowy) – ogólne określenie w Umowie dowolnej (lecz nie mniejszej niż: 1, oraz nie większej niż: 50) liczby godzin, przez którą Zleceniobiorca pozostaje w gotowości do świadczenia usług na rzecz Zleceniodawcy; istnieje możliwość przekroczenia miesięcznej liczby godzin za dodatkową opłatą wg stawki wskazanej w w par. 4 ust. 8 OWWU Pakiety godzinowe odnawiane są miesięcznie; , godziny niewykorzystane nie są dodawane do następnych miesięcy jako godziny do wykorzystania przez Zleceniodawcę.
2. W przypadku wyboru przez Zleceniodawcę opcji rozliczenia godzinowego ryczałtowego (pakiet godzinowy), Zleceniodawca uprawniony jest w trakcie obowiązywania Umowy do zmiany zadeklarowanej liczby godzin na mniejszą lub większą. Zmiany dokonuje się poprzez oświadczenie przesłane Zleceniobiorcy na jego adres mailowy. Dla skuteczności oświadczenia o zmianie, wymagana jest akceptacja Zleceniobiorcy, wyrażona w formie oświadczenia przesłanego Zleceniodawcy za pośrednictwem wiadomości mailowej. W przypadku akceptacji takiej zmiany przez Zleceniobiorcę, zmiana zaczyna obowiązywać:
 - a) w przypadku zwiększenia liczby godzin –z początkiem kolejnego miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym nastąpiło złożenie oświadczenia
 - b) w przypadku zmniejszenia liczby godzin – po upływie trzech pełnych miesięcy kalendarzowych zaczynając od miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło złożenie oświadczenia.
3. Postanowienia ust. 4 stosuje się odpowiednio w przypadku woli Zleceniodawcy zmiany rozliczenia godzinowego zwykłego (bez pakietu godzinowego) na rozliczenie godzinowe ryczałtowe (pakiet godzinowy). W trakcie trwania Umowy Zleceniodawca nie jest uprawniony do zmiany rozliczenia godzinowego ryczałtowego (pakiet godzinowy) na rozliczenie godzinowe zwykłe (bez pakietu godzinowego).

III. Godziny pozostawania przez Zleceniobiorcę w gotowości do świadczenia usług (pakiet)

1. Zleceniobiorca zobowiązany będzie, według wyboru Zleceniodawcy ujawnionego w Umowie, do pozostawania w gotowości do świadczenia usług na rzecz Zleceniodawcy w dniach i godzinach objętych jednym z wymienionych poniżej pakietów:
 - a) Ekonomiczny – od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) => w godzinach od 09.00 do 15.00;

- b) Standard – od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) => w godzinach od 08.00 do 16:00. Zgłaszanie awarii dodatkowo w soboty od 08.00 do 14.00. Zleceniobiorca zastrzega, że praca w soboty, jest wyłącznie do usunięcia Awarii krytycznej. W przypadku prac nie związanych z awariami krytycznymi wykonywanych w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy, czas pracy jest mnożony razy 2.
 - c) Premium – 07.00 do 18.00 oraz 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu jeśli chodzi o zgłaszanie awarii krytycznych. Zleceniobiorca zastrzega, że praca w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy ograniczona jest wyłącznie do usunięcia Awarii krytycznej. W przypadku prac nie związanych z awariami krytycznymi wykonywanych w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy, czas pracy jest mnożony razy 2.
2. W trakcie obowiązywania Umowy, Zleceniodawca uprawniony jest, w przypadku wyboru pakietu „Standard” lub „Premium”, do zmiany swojego wyboru na niższy pakiet, tj. pakiet „Ekonomiczny” lub „Standard”, w formie jednostronnego oświadczenia przesłanego Zleceniodawcy za pośrednictwem wiadomości mailowej. Oświadczenie staje się skuteczne z upływem dwóch pełnych miesięcy kalendarzowych następujących po miesiącu, w którym to oświadczenie zostało złożone. Do dokonania takiej zmiany nie jest wymagana zgoda Zleceniobiorcy.
 3. W trakcie obowiązywania Umowy Zleceniodawca może, w przypadku wyboru pakietu „Ekonomiczny” lub „Standard”, zgłosić Zleceniobiorcy wolę zmiany swojego wyboru na wyższy pakiet, tj. pakiet „Standard” lub „Premium”. Zmiana taka wymaga konsultacji ze Zleceniobiorcą oraz jego akceptacji wyrażonej w formie oświadczenia przesłanego na adres mailowy Zleceniodawcy. W przypadku dojścia przez Strony do porozumienia, zmiana zaczyna obowiązywać od początku miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Zleceniobiorca wyraził zgodę na zmianę.

IV. Środki komunikacji

Zarówno świadczone przez Zleceniobiorcę w ramach realizacji Umowy usługi, jak zgłaszane przez Zleceniodawcę zgłoszenia, dokonywane będą zdalnie, bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, za pośrednictwem środków i urządzeń pozwalających na bezpośrednie porozumiewanie i komunikowanie się na odległość, tj. według każdorazowego wyboru Stron, przy użyciu telefonu (stacjonarnego, komórkowego), czatu oraz sytemu zgłoszeń - ticketów i maili – z uwzględnieniem postanowień poniższych.

V. Przyjęcie zgłoszenia

1. W przypadku dokonania przez Zleceniodawcę zgłoszenia, Zleceniobiorca zobowiązuje się do niezwłocznego potwierdzenia otrzymania zgłoszenia przy użyciu tego samego środka komunikacji, za pomocą którego zgłoszenie zostało dokonane.
2. Przez niezwłoczne potwierdzenie otrzymania zgłoszenia, Strony rozumieją automatyczną wiadomość zwrotną wysyłaną do Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę.

3. Zleceniobiorca nie jest obowiązany do odpowiadania na zgłoszenia Zleceniodawcy, które zostały dokonane za pomocą innego niż wymienione w OWWU środka komunikacji.

VI. Czas odpowiedzi na zgłoszenie – pytanie Zleceniodawcy

1. W przypadku zadania przez Zleceniodawcę pytania dotyczącego działania lub obsługi Systemu, czas odpowiedzi Zleceniobiorcy wynosi:
 - a) w przypadku wyboru pakietu „Ekonomiczny” i „Standard” – do 1 dnia roboczego, liczone od dnia następującego po dniu dokonania zgłoszenia;
 - b) w przypadku wyboru opcji „Premium” – do 2 godzin od chwili otrzymania zgłoszenia (w zakresie godzin 8-16).
2. W przypadku **Zgłoszeń prac cyklicznych**, Strony ustalą indywidualnie za pomocą wiadomości mailowych czas realizacji takich Zgłoszeń.

VII. Czas usunięcia awarii Systemu

1. W przypadku zgłoszenia przez Zleceniodawcę awarii Systemu, Zleceniobiorca obowiązany jest do niezwłocznego przystąpienia do jej usunięcia, oraz do niezwłocznej naprawy Systemu, nie później jednak niż w terminach poniżej wskazanych:
 - a. w przypadku Awarii zwykłej:
 - a) Czas reakcji:
 - i. dla pakietów „Ekonomiczny” i „Standard” – 3 godziny robocze,
 - ii. dla pakietu „Premium” – 1 godzina robocza;
 - b) Czas eskalacji (usunięcia usterki) – jak najszybciej to możliwe, niezależnie od pakietu
 - b. w przypadku Awarii krytycznej:
 - a) Czas reakcji:
 - i. dla pakietów „Ekonomiczny” i „Standard” – 1 godzina robocza,
 - ii. dla pakietu „Premium” – 30 minut;
 - b) Czas eskalacji (usunięcia usterki) – jak najszybciej to możliwe, niezależnie od pakietu
2. Zleceniobiorca zastrzega, że w przypadku awarii zależnych od podmiotów trzecich, przykładowo wad oprogramowania, za czas usunięcia awarii uznaje się czas zgłoszenia błędu do podmiotu odpowiedzialnego za dany błąd.
3. W przypadku niemożności usunięcia awarii po podjęciu odpowiednich działań i z zachowaniem najwyższej staranności, Zleceniobiorca poinformuje o tym fakcie Zleceniodawcę, poda przyczynę braku możliwości usunięcia awarii oraz spróbuje określić możliwe rozwiązania zastępcze.

VIII. Czas przystąpienia do realizacji Konfiguracji

1. W przypadku zgłoszenia przez Zleceniodawcę zamiaru Konfiguracji Systemu, Zleceniobiorca obowiązany jest do niezwłocznego przystąpienia do jej realizacji, nie później jednak niż we wskazanych poniżej Czasach reakcji:
 - a) dla pakietu „Ekonomiczny” – 1 tydzień,
 - b) dla pakietu „Standard” – 1 tydzień,
 - c) dla pakietu „Premium” – 3 dni robocze.
2. Czas dla eskalacji realizacji Konfiguracji nie jest ogólnie ustalany.

IX. Czas przystąpienia do realizacji zleceń ze Zgłoszeń prac cyklicznych

W przypadku zgłoszenia przez Zleceniodawcę **Zgłoszenia prac cyklicznych**, Strony każdorazowo ustalą mailowo lub w Umowie czas realizacji i sposób przekazywania przez Zleceniobiorcę wyników zleconych prac.

IX. Sposób obliczania czasu realizacji usług

1. W przypadku komunikowania się przez Strony przy użyciu:
 - a) telefonu:
 - i. każde rozpoczęte 30 minut połączenia telefonicznego ze Zleceniodawcą, przychodzące do Zleceniobiorcy bądź wychodzące od Zleceniobiorcy, jest równoznaczne ze świadczeniem przez Zleceniobiorcę usług przez okres 30 minut; w przypadku braku odebrania przez Zleceniobiorcę telefonu, jest on obowiązany do niezwłocznego wykonania połączenia zwrotnego;
 - ii. niezależnie od wybranego pakietu, w przypadku połączenia telefonicznego ze Zleceniodawcą poza godzinami jego pracy, określonymi wybranym pakietem „Ekonomiczny”, „Standard” lub „Premium”, każda rozpoczęta godzina połączenia telefonicznego liczona jest jako 2 godziny rozmowy;
 - iii. niezależnie od wybranego pakietu, Zleceniodawca jest uprawniony do wysłania prośby o kontakt ze Zleceniobiorcą za pośrednictwem wiadomości SMS, poprzez wysłanie wiadomości na darmowy numer 4628 o treści: 1) „IMPLEMO”, 2) (Ustalona w ofercie skrócona nazwa Zleceniodawcy), 3) (priorytet, opis), tj. przykładowo: „IMPLEMO FIRMA Pilne, nie drukują się etykiety”; w takim przypadku Zleceniobiorca obowiązany jest do wykonania połączenia telefonicznego do Zleceniodawcy w czasie odpowiednim dla czasu reakcji dla danego priorytetu zgłoszenia; każde rozpoczęte 15 minut połączenia telefonicznego ze Zleceniodawcą jest równoznaczne ze świadczeniem przez Zleceniobiorcę usług przez okres 15 minut.
 - b) czatu – zrealizowanie jednego zgłoszenia w formie odpowiedzi na pytanie jest równoznaczne ze świadczeniem przez Zleceniobiorcę usług przez okres 15 minut za każde rozpoczęte 15 minut rozmowy na czacie; w przypadku tej formy kontaktu, konsultant Zleceniobiorcy uprawniony jest do przekierowania takiego zgłoszenia na

- inną formę kontaktu w postaci maila lub ticket, jeśli nie jest w stanie zrealizować zgłoszenia za pośrednictwem czatu;
- c) ticket/mail - zrealizowanie jednego zgłoszenia w formie odpowiedzi na pytanie jest równoznaczne ze świadczeniem przez Zleceniobiorcę usług przez okres 15 minut; przy realizacji zgłoszenia wymagającego prac z Systemem Zleceniodawcy, każde rozpoczęte 15 minut wykonywania usług jest równoznaczne ze świadczeniem przez Zleceniobiorcę usług przez okres 15 minut.
2. W przypadkach, w których Zleceniobiorca świadczy swoje usługi bez jednoczesnego pozostawiania w bezpośrednim kontakcie ze Zleceniodawcą, tj. w szczególności, gdy dokonuje naprawy, modyfikacji lub Konfiguracji Systemu na skutek uprzedniego kontaktu Stron i dokonania zgłoszenia przez Zleceniodawcę, każde rozpoczęte 30 minut świadczenia usług jest równoznaczne ze świadczeniem przez Zleceniobiorcę usług przez okres 30 minut.
 3. W przypadku kontaktu ze strony Zleceniodawcy przez osobę niewymienioną w Umowie, czas realizacji usług przez Zleceniobiorcę, obliczony według wskazanych w powyższych ustępach kryteriów, zostanie pomnożony przez trzy.
 4. W przypadku realizacji **Zgłoszeń prac cyklicznych** każde rozpoczęte 30 minut świadczenia usług jest równoznaczne ze świadczeniem przez Zleceniobiorcę usług przez okres 30 minut.

IX. Wskazanie osób odpowiedzialnych i uprawnionych do kontaktu

1. Zleceniodawca wskaże w Umowie do 3 osób uprawnionych i odpowiedzialnych do wzajemnych kontaktów Stron w przedmiocie Umowy. Osoby te będą miały prawo do podejmowania decyzji w imieniu Stron dotyczących **wykonania Umowy**. Osoby te – o ile nie są to osoby, które mają prawo do reprezentowania Stron, lub są Stroną, lub też mają do tego stosowne pełnomocnictwo, nie będą miały prawa do zmiany treści Umowy.
2. W przypadku wyboru przez Zleceniodawcę rozliczenia miesięcznego ryczałtowego (pakiet godzinowy), z zadeklarowaniem więcej niż 19 godzin w miesiącu, każda ze Stron jest uprawniona do wskazania jednej dodatkowej osoby odpowiedzialnych i uprawnionych do kontaktu w przedmiocie Umowy, na każde kolejne 10 godzin powyżej wskazanych 19 godzin.

XI. Postanowienia dodatkowe

1. Jeśli będzie to niezbędne do prawidłowej realizacji danej czynności, Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo, w przypadku dokonywania naprawy awarii Systemu, jego Konfiguracji, lub wykonywania innych czynności wymagających ingerencji w System, do żądania od Zleceniodawcy i jego pracowników lub współpracowników, zaprzestania korzystania z Systemu przez okres do 3 godzin każdorazowo w trakcie **Czasu eskalacji w godzinach według wybranego przez Zleceniodawcę pakietu opisanego w § 3 pkt. III OWWU**. Strony mogą ustalić inny czas, kiedy nastąpi przerwa w korzystaniu z Systemu, wtedy czas przerwy będzie doliczony do Czasu eskalacji.

2. W celu skrócenia czasu reakcji na zgłoszenie Zleceniodawcy, może on zainstalować w swoim Systemie oprogramowanie pozwalające Zleceniobiorcy na uzyskanie zdalnego dostępu do Systemu Zleceniodawcy. Szczegółowe informacje w tym zakresie zostaną udzielone Zleceniodawcy na jego wyraźne życzenie.

§ 4. Wynagrodzenie

1. Z tytułu realizacji przedmiotu Umowy Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie pieniężne.
2. Wynagrodzenie obliczane będzie na koniec każdego miesiąca kalendarzowego.
3. Podstawę wyliczenia wynagrodzenia Zleceniobiorcy za każdy miesiąc kalendarzowy stanowią stawki szczegółowo wykazane w poniższych ustępach; wynagrodzenie wyliczane będzie w wysokości adekwatnej do zakresu i wymiaru usług świadczonych w ramach Wsparcia Premium, stosownie do kryteriów wyboru przedmiotowego zakresu, dokonanych przez Zleceniodawcę w Umowie.
4. Po ustaleniu należnego mu w danym miesiącu wynagrodzenia, Zleceniobiorca wystawi Zleceniodawcy fakturę VAT, z terminem płatności 7 dni od dnia wystawienia.
5. Do wynagrodzenia doliczona zostanie kwota podatku od towarów i usług (VAT) według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
6. Faktury wystawiane będą w formie elektronicznej oraz przesyłane na adres mailowy Zleceniodawcy w dniu ich wystawienia.
7. W przypadku zwłoki Zleceniobiorcy z przesłaniem Zleceniodawcy faktury, określony w ust. 4 termin płatności ulega przedłużeniu o liczbę dni zwłoki Zleceniobiorcy.
8. Wynagrodzenie obliczane jest na podstawie stawek wskazanych w poniższej tabeli, z zastrzeżeniem ust. 9-11:

Próg	Liczba godzin	Stawka godzinowa	Cena godziny ponad pakiet
0	Bez pakietu godzinowego (ryczałtu) => 0 godzin	300,00 zł	nie dotyczy
1	1-4	250,00 zł	280 zł
2	5-10	225,00 zł	250 zł
3	11-15	200,00 zł	220 zł
4	16-25	185,00 zł	200 zł
5	26-35	160,00 zł	180 zł
6	36 i więcej	150,00 zł	170 zł

9. Wskazane w ust. 8 stawki zostaną pomnożone przez wskazane w poniższej tabeli współczynniki odpowiednie dla pakietów „Ekonomiczny”, „Standard” i „Premium”:

Pakiet	Modyfikator stawki
Ekonomiczny	85%
Standard	100%
Premium	150%

10. Wskazane w ust. 8 stawki, pomnożone przez współczynniki określone w ust. 9, zostaną następnie pomnożone przez wskazane w poniższej tabeli współczynniki odpowiednie dla długości trwania wiążącej Strony Umowy:

Czas umowy	Modyfikator ceny godziny
nieoznaczony	150%
12 msc	100%
24 msc	80%

11. W przypadku realizacji zgłoszenia Zleceniodawcy poza godzinami pracy Zleceniobiorcy, określonymi poszczególnymi pakietami „Ekonomiczny”, „Standard”, „Premium”, na wyraźne życzenie Zleceniodawcy oraz po uprzedniej akceptacji przez Zleceniobiorcę, czas wykonywania zlecenia zostanie pomnożony razy dwa względem standardowego czasu dla tego zlecenia.
12. W oparciu o postanowienia powyższych ustępów, oraz dokonane przez Zleceniodawcę w tym zakresie wybory ujawnione w Umowie, Strony określą w Umowie:
- stawkę godzinową wynagrodzenia Zleceniobiorcy,
 - w przypadku wyboru rozliczenia godzinowego ryczałtowego (pakiet godzinowy) – miesięczne wynagrodzenie Zleceniobiorcy w wymiarze podstawowym, wyliczone na podstawie iloczynu stawki godzinowej oraz zadeklarowanej przez Zleceniodawcę miesięcznej liczby godzin pozostawiania przez Zleceniobiorcę w gotowości do świadczenia usług na rzecz Zleceniodawcy,
 - w przypadku wyboru rozliczenia godzinowego ryczałtowego (pakiet godzinowy) – stawkę godzinową wynagrodzenia Zleceniobiorcy za usługi świadczone w wymiarze większym niż zadeklarowana przez Zleceniodawcę miesięczna liczba godzin pozostawiania przez Zleceniobiorcę w gotowości do świadczenia usług na rzecz Zleceniodawcy.

§ 5. Ograniczenie odpowiedzialności

- Strony wyłączają odpowiedzialność Zleceniobiorcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, które powstało na skutek działania lub zaniechania podmiotów trzecich, niezależnych od Stron, takich jak twórcy oprogramowania wchodzącego w skład Systemu, dostawcy usług internetowych, dostawcy energii elektrycznej, i inni podobni. Niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy z tej przyczyny nie uprawnia Zleceniodawcy do odstąpienia od Umowy lub jej rozwiązania bez zachowania terminów wypowiedzenia.
- Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, które powstało na skutek działania lub zaniechania Zleceniodawcy, jego pracowników lub współpracowników. W szczególności dotyczy to przypadków, w których Zleceniodawca lub jego pracownicy korzystają z Systemu w trakcie wykonywania przez Zleceniobiorcę prac

ingerujących w System, pomimo wyraźnego żądania Zleceniobiorcy tymczasowego zaprzestania korzystania z Systemu.

3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez drugą Stronę korzyści, które Strona uzyskałaby, gdyby szkody nie wyrządzono.

§ 6. Obowiązki i zakończenie Umowy

1. Umowa, zgodnie z wyborem Zleceniodawcy ujawnionym w Umowie, zostanie zawarta na czas:
 - a. określony 12 miesięcy,
 - b. określony 24 miesięcy,
 - c. nieokreślony.
2. W przypadku zawarcia Umowy:
 - a. na czas oznaczony 12 miesięcy lub 24 miesięcy – żadna ze Stron nie jest uprawniona do wypowiedzenia Umowy w trakcie jej obowiązywania;
 - b. na czas nieoznaczony – każda ze Stron jest uprawniona do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Zleceniodawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w wypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Zleceniobiorcę, przez co Strony rozumieją naruszenie przez Zleceniobiorcę istotnych postanowień Umowy w zakresie świadczenia Wsparcia Premium, jeżeli pomimo uprzedniego pisemnego wezwania Zleceniobiorcy do należytego wykonania Umowy z określeniem co najmniej 14-dniowego terminu do usunięcia naruszenia i jego skutków, Zleceniobiorca nie zadośćuczynił wezwaniu.
4. Zleceniobiorca jest uprawniony wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w wypadku braku zapłaty przez Zleceniodawcę równowartości wynikającej z co najmniej 2 faktur VAT, bądź w przypadku opóźnienia w płatności przez Zleceniodawcę co najmniej 3 faktur VAT. Przez opóźnienie Strony rozumieją brak płatności faktury w terminie, choćby z przyczyn niezależnych od Zleceniodawcy.
5. Jeżeli Zleceniobiorca zmieni treść OWWU w taki sposób, że zmiana ta jest niekorzystna dla Zleceniodawcy, w szczególności jeżeli dotyczy zakresu świadczonych przez Zleceniobiorcę usług oraz treści § 5, § 6 OWWU, Zleceniodawca może wypowiedzieć Umowę najpóźniej do 14- tego dnia miesiąca karencyjnego, o którym mowa w § 8 ust. 2 OWWU. Wypowiedzenie takie jest skuteczne na koniec miesiąca karencyjnego.
6. Wypowiedzenie Umowy jest równoznaczne z wypowiedzeniem OWWU.
7. Wypowiedzenie Umowy dla swojej skuteczności powinno być dokonane w formie mailowej, na adres mailowy Zleceniobiorcy wskazany w Umowie.

§ 7. Poufność i ochrona danych osobowych

1. Strony oraz ich pracownicy i/lub współpracownicy zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania osobom trzecim informacji o warunkach Umowy oraz wszelkich danych o przedsiębiorstwie i klientach drugiej ze Stron, na zasadach określonych w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, zarówno w okresie obowiązywania Umowy, jak i po jej

- realizacji lub rozwiązaniu, bez uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej lub za pośrednictwem wiadomości mailowych.
2. Wykorzystywanie danych i informacji określonych w ust. 1 w innych celach, niż określonych w Umowie, jak również ich publikacja, nie jest dopuszczalna bez uprzedniej zgody drugiej ze Stron wyrażonej w formie pisemnej lub za pośrednictwem wiadomości mailowych.
 3. Obowiązek poufności określony w ust. 1 i 2 nie dotyczy informacji powszechnie znanych lub będących w posiadaniu drugiej Strony czy też uzyskanych bez naruszenia w/w obowiązku, jak też nie dotyczy udostępniania informacji na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych oraz wynikających z obowiązków informacyjnych w zakresie przewidzianym przez prawo o Publicznym Obrocie Papierami Wartościowymi.
 4. Obie Strony wyrażają zgodę na informowanie o fakcie zawarcia Umowy.
 5. W przypadku, gdy Zleceniodawca będzie udostępniał, w celu realizacji Umowy, dane osobowe, których sam jest administratorem, Strony umowy zawrą osobną umowę przetwarzania danych osobowych regulujących zasady postępowania z danymi osobowymi.
 6. Strony zobowiązują się przestrzegać zasad obowiązującego prawa polskiego i europejskiego regulującego zasady ochrony danych osobowych.
 7. Zleceniodawca zobowiązuje się dopełnić obowiązku informacyjnego wobec swoich pracowników i współpracowników dotyczącego zakresu i sposoby przetwarzania ich danych osobowych celem realizacji tejże Umowy. Zleceniobiorca upoważnia Zleceniodawcę do powyższego.

§ 8. Zmiana warunków OWWU

1. Zleceniobiorca może jednostronnie zmienić warunki OWWU, o czym ma obowiązek niezwłocznie poinformować Zleceniodawcę mailowo na adres mailowy wskazany w Umowie. Informacja o zmianie warunków OWWU jest również zamieszczana na stronie internetowej, <https://implemo.pl/uslugi/wsparcie-premium-owwu/> Zmienione OWWU obowiązują od chwili ich ogłoszenia na stronie internetowej, o której mowa wyżej, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. Zleceniodawców, którzy w chwili zmiany OWWU już łączyła Umowa ze Zleceniobiorcą, nowe warunki OWWU obowiązują od pierwszego dnia miesiąca następującego po upływie pełnego miesiąca kalendarzowego (miesiąc karencyjny), po którym nastąpiła miana OWWU, chyba, że Zleceniobiorca złożył wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w **§ 6 ust. 5 OWWU**.

§ 9 Pakiety promocyjne

1. W ramach pakietów promocyjnych wyróżniamy 3 oferty specjalne posiadające następujące nazwy i parametry:
 - a. Basic
 - i. 2 godziny wsparcia w pakiecie
 - ii. Czasy reakcji i godziny pracy jak w pakiecie „ekonomiczny”
 - iii. Stawka godzinowa po przekroczeniu pakietu – 250zł
 - iv. Stawka ryczałtu miesięcznego – 399zł
 - b. Optimum

- i. 5 godzin wsparcia w pakiecie
 - ii. Czasy reakcji i godziny pracy jak w pakiecie „standard”
 - iii. Stawka godzinowa po przekroczeniu pakietu – 250zł
 - iv. Stawka ryczałtu miesięcznego – 999zł
 - c. Basic
 - i. 15 godzin wsparcia w pakiecie
 - ii. Czasy reakcji i godziny pracy jak w pakiecie „premium”
 - iii. Stawka godzinowa po przekroczeniu pakietu – 250zł
 - iv. Stawka ryczałtu miesięcznego – 2999zł
2. Wszystkie pakiety promocyjne obowiązują w przypadku umowy na 12 lub 24 miesiące. Przy umowie na 24 miesiące obowiązuje dodatkowy rabat – 20%

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Stronom nie przysługuje prawo przenoszenia, w całości ani w części, praw uzyskanych na mocy Umowy na osoby trzecie. Postanowienie to nie wyłącza prawa Zleceniobiorcy do korzystania z pomocy swoich pracowników i współpracowników przy realizacji przedmiotu Umowy.
 2. Strony oświadczają, że jest ich celem rozstrzygnięcie wszelkich ewentualnych sporów dotyczących ważności, treści i wykonywania Umowy w drodze polubownej. Jeżeli wypracowanie rozwiązania polubownego nie będzie możliwe, Strony poddadzą spór pod rozstrzygnięcie Sądu Powszechnego miejscowo właściwego ze względu na siedzibę Zleceniobiorcy.
 3. Ilekroć w Umowie mowa jest o przesyłaniu przez Strony oświadczeń o określonej treści w formie wiadomości mailowych, wysyłka takich wiadomości następować będzie na adres mailowy Strony:
 - a. dla Zleceniobiorcy: kontakt@implemo.pl ;
 - b. dla Zleceniodawcy – którykolwiek z adresów mailowych ujawnionych w Umowie, należący do osoby uprawnionej do kontaktu ze Strony Zleceniodawcy.
- W przypadku zmiany przez którąkolwiek ze Stron jej adresu mailowego, Strona ta jest zobowiązana niezwłocznie poinformować drugą Stronę o fakcie przedmiotowej zmiany, nie później niż w terminie 3 dni od daty tej zmiany, pod rygorem uznania przesyłanych na jej poprzedni adres mailowy oświadczeń za skutecznie doręczone.
4. Za wyjątkiem postanowień OWWU przewidujących odmiennie, Strony mogą w formie dokumentowej, w sposób wyraźny, za pomocą korespondencji mailowej pomiędzy uprawnionymi osobami, zmienić warunki Umowy lub OWWU.
 5. W przypadku wystąpienia sprzeczności pomiędzy postanowieniami OWWU a Umowy, pierwszeństwo będą miały postanowienia Umowy.
 6. Treść niniejszych OWWU będzie przesyłana Zleceniodawcy na adres jego poczty elektronicznej.