

OGÓLNE WARUNKI
ŚWIADCZENIA USŁUG UTRZYMANIA ELEMENTÓW SYSTEMU
PRZEZ WAWASOFT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
Wersja 14.06.2019

1. Definicje

1. Awaria – nieprawidłowość działania Elementów Systemu, uniemożliwiająca lub istotnie utrudniająca korzystanie z nich zgodnie z ich przeznaczeniem.
2. Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Elementy Systemu – części Systemu stworzone i wdrożone przez Wykonawcę w ramach wdrażania Systemu w środowisku informatycznym Zamawiającego, na które składają się: model procesu rekrutacji i zatrudnienia osób do inwentaryzacji w aptekach Zamawiającego oraz zaprojektowany przez RITS szablon/formularz wraz z jego implementacją w Systemie.
4. Informacje Poufne – informacje, dane, materiały i dokumenty dotyczące danej Strony, posiadające wartość gospodarczą, nieujawnione do publicznej wiadomości, w tym informacje finansowe, handlowe, organizacyjne i prawne.
5. Kierownik Projektu – osoba wyznaczona przez każdą ze Stron do bieżących kontaktów i nadzoru nad realizacją Umowy.
6. Odbiór – potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania Usług.
7. OWU – niniejsze ogólne warunki świadczenia Usług przez Wykonawcę, regulujące zasady wykonywania Zamówień i stanowiące – obok Zamówienia – integralną część Umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą.
8. Podwykonawca – podmiot, któremu Wykonawca powierzy wykonanie części swoich zobowiązań wynikających z Umowy. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Podwykonawcą nie jest członek personelu Wykonawcy zatrudniony w oparciu o umowę cywilnoprawną, w tym także prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, któremu Wykonawca powierzył realizację poszczególnych czynności w ramach wykonywania Umowy.
9. System – system informatyczny opisany w Zamówieniu, zainstalowany na infrastrukturze teletechnicznej Zamawiającego.
10. Umowa – umowa na utrzymanie Elementów Systemu zawarta między Zamawiającym i Wykonawcą na warunkach określonych w OWU i doprecyzowanych w Zamówieniu. Umowa zostaje zawarta w drodze podpisania przez obie Strony Zamówienia, z chwilą złożenia ostatniego podpisu.
11. Usługi – stanowiące przedmiot Umowy czynności w zakresie utrzymania Elementów Systemu u Zamawiającego, polegające na zapewnieniu usuwania awarii i problemów w funkcjonowaniu Elementów Systemu.
12. Wada – nieprawidłowość działania Elementów Systemu, w tym nieprawidłowe wykonanie Usług przez Wykonawcę.
13. Wykonawca – Wawasoft spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła

II 27, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000783420, posiadająca NIP .9512483070.

14. Wynagrodzenie – należne Wykonawcy wynagrodzenie netto (bez podatku VAT) z tytułu wykonania Usług.
15. Zamawiający – podmiot wskazany w Zamówieniu, zlecający Wykonawcy realizację Usług.
16. Zamówienie – dokument precyzujący warunki realizacji Usług, w szczególności zakres realizowanych przez Wykonawcę czynności oraz Wynagrodzenie za ich wykonanie. Zamówienie może być zawarte w formie pisemnej lub dokumentowej, przy czym za formę dokumentową Strony uznają oświadczenie danej Strony wysłane w formacie pdf e-mailem na adres drugiej Strony wskazany w Zamówieniu bądź zawarcie Zamówienia poprzez platformę DocuSign.

2. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Celem realizacji Usług jest zapewnienie odpowiedniego poziomu funkcjonowania Elementów Systemu w środowisku informatycznym Zamawiającego. Usługi nie dotyczą w szczególności samego Systemu, którego utrzymanie stanowi przedmiot odrębnej umowy zawartej z osobą trzecią.
2. Realizacja Usług będzie następowała w okresie wskazanym w Zamówieniu.
3. Strony zobowiązane są współpracować przy realizacji Usług w zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
4. Każda ze Stron zobowiązana jest do niezwłocznego powiadamiania drugiej Strony o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie Usług, w tym na ewentualne opóźnienia.
5. Wykonanie Usługi zostanie potwierdzone przez Zamawiającego Odbiorem. Odbiór zostanie dokonany w formie wiadomości elektronicznej, stwierdzającej poprawność wykonanych Usług.
6. Przed przystąpieniem do Odbioru Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu, na jego życzenie, przeprowadzenie testu weryfikującego poprawność Usługi.
7. W przypadku, gdy przeprowadzone testy określone w ust. 6 powyżej, wykażą Wady w Usługach Wykonawcy, Zamawiający przekaże niezwłocznie Wykonawcy swoje zastrzeżenia w drodze wiadomości elektronicznej. W takim wypadku Strony powtórzą testy w obecności przedstawicieli obu Stron, w terminie kolejnych 5 Dni Roboczych. Jeśli powtórne testy lub kontrola wykażą Wady w Usługach, Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia Wad w terminie określonym przez Strony, a w braku jego określenia – w terminie 10 Dni Roboczych od dnia wyników powtórnego testu.
8. W przypadku, gdy testy odbiorowe lub powtórne nie wykażą Wad w Usługach, Zamawiający dokona Odbioru Usług. Brak potwierdzenia Odbioru ze Strony Zamawiającego w terminie 3 Dni Roboczych od dnia przeprowadzenia testu z pozytywnym wynikiem, jak również nieprzystąpienie przez Zamawiającego do testu, równoznaczne jest z dokonaniem Odbioru Usług.
9. W przypadku, gdyby wskazana przez Zamawiającego metoda świadczenia Usługi okazała się niezasadna w aspekcie funkcjonalnym lub informatycznym, Wykonawca może zaproponować stosowne zmiany. W braku akceptacji zmiany przez Zamawiającego, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za Wady Usługi wynikające ze zgłoszonych przez niego zastrzeżeń do ww. metody.
10. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszeń problemów lub Awarii Elementów Systemu na wskazany w Zamówieniu adres e-mail Wykonawcy. Wykonawca dokona potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w terminie do 1 godziny od otrzymania zgłoszenia, przesyłając zwrotnego e-maila, w tym poprzez odpowiedź automatyczną. Zgłoszenie dokonane po godzinie 16.00 danego dnia uważane jest za zgłoszone w oknie serwisowym w następnym Dniu Roboczym.

11. Wykonawca będzie świadczył Usługi zgodnie z wybraną przez Zamawiającego opcją Usługi. Wykonawca przewiduje trzy opcje świadczenia Usług, których specyfikację zawiera poniższa tabela:

	Opcja
Ilość godzin w abonamencie	
Warunki świadczenia Usług	czas reakcji: 24h
	czas reakcji przy awarii: 8h
	czas realizacji zgłoszenia: 3 dni robocze
	czas realizacji zgłoszenia przy awarii: 24h
	Okno serwisowe: 8:00 - 16:00 w Dni Robocze
Abonament miesięczny	
Stawka godzinowa	

12. Opcja wybrana przez Zamawiającego wskazana jest w Zamówieniu. Zamawiający może dokonać zmiany opcji wypowiadając dotychczasową opcję z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, chyba że Strony uzgodnią inaczej w formie pisemnej lub dokumentowej.

3. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

- Wykonawca zobowiązany jest realizować Usługi z zachowaniem należytej staranności, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru prowadzonej działalności, z wykorzystaniem całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
- Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, aby Usługi zostały wykonane przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie.
- Wykonawca zobowiązany jest realizować Usługi w sposób powodujący jak najmniejsze zakłócenia pracy infrastruktury Zamawiającego. Niemniej Zamawiający akceptuje fakt, iż na skutek świadczenia Usług niektóre elementy Systemu bądź infrastruktury mogą być czasowo niedostępne lub ich użytkowanie może być w tym czasie ograniczone.
- O ile nic innego nie wynika z Zamówienia, Wykonawca jest zobowiązany zapewnić narzędzia niezbędne do świadczenia Usług. Nie dotyczy to sprzętu, na którym System został zainstalowany oraz jego wymiany.

4. OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

- Zamawiający zobowiązany jest do współdziałania z Wykonawcą w granicach niezbędnych do należytej realizacji Usług. W szczególności Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia Wykonawcy dostępu do Systemu oraz sprzętu, na którym jest zainstalowany, jak również energii elektrycznej i sieci teleinformatycznej.
- Zamawiający zobowiązany jest do terminowego uregulowania Wynagrodzenia Wykonawcy.
- Zamawiający zobowiązany jest dokonać Odbioru należycie wykonanych Usług.

5. WYNAGRODZENIE

1. Z tytułu realizacji Usług Zamawiający zapłaci Wykonawcy Wynagrodzenie określone w Zamówieniu.
2. Wynagrodzenie składa się z dwóch części: abonamentu miesięcznego (z wyjątkiem opcji 1) oraz kwoty uzależnionej od liczby godzin świadczenia Usług przez Wykonawcę, obliczonej jako iloczyn tej liczby i stawki godzinowej za jedną roboczogodzinę świadczenia usług. Stawka godzinowa zależna jest od wybranej opcji i została określona w tabeli w punkcie 2 ust. 11 powyżej.
3. Wynagrodzenie stanowi całość wynagrodzenia Wykonawcy w związku z realizacją Umowy. Wykonawcy nie przysługują żadne inne świadczenia od Zamawiającego, w szczególności zwrot kosztów podróży oraz zakwaterowania członków zespołu Wykonawcy czy też zwrot jakichkolwiek innych, dodatkowych kosztów ponoszonych przez Wykonawcę związanych z wykonywaniem Umowy, z wyłączeniem:
 - a) kosztów, które Wykonawca poniósł na polecenie Zamawiającego w związku ze świadczeniem Usług,
 - b) kosztów podróży i zakwaterowania do zakładu Zamawiającego położonego poza Warszawą,które to koszty zostaną doliczone do Wynagrodzenia i zapłacone przez Zamawiającego. Wykonawca uprzednio uzgodni z Zamawiającym fakt poniesienia kosztów i ich wysokość.
4. Do Wynagrodzenia zostanie doliczony podatek VAT w stawce obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
5. W przypadku, gdy Wynagrodzenie będzie uzgodnione w walucie obcej, faktura będzie wystawiona w złotych polskich, a Wynagrodzenie zostanie przeliczone według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu wystawienia faktury.

6. ZAPŁATA WYNAGRODZENIA

1. Wykonawca będzie wystawiał fakturę po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
2. Wykonawca dołączy do każdej faktury raport zawierający zestawienie godzin świadczenia Usług przez personel Wykonawcy.
3. Faktury będą przesyłane w formie elektronicznej, w pliku pdf, na adres e-mail wskazany do kontaktów w Zamówieniu.
4. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze. O ile Strony inaczej nie uzgodniły w Zamówieniu, faktura będzie płatna w terminie 7 dni od dnia jej otrzymania przez Zamawiającego.
5. W przypadku nieterminowej płatności, Zamawiający zapłaci odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych za każdy dzień opóźnienia.

7. PODWYKONAWCY ORAZ PERSONEL WYKONAWCY

1. Wykonawca zapewni personel do realizacji Usług.
2. W przypadku, gdy osoba oddelegowana do realizacji danego Zamówienia wykonuje Usługi nienależycie, Zamawiający ma prawo zgłosić Wykonawcy żądanie zmiany takiej osoby. W takim wypadku Wykonawca oddeleguje inną osobę do wykonania Usług.
3. Wykonawca zapewni w miarę możliwości stały zespół oddelegowany do realizacji danego Zamówienia. W przypadkach nagłych lub nieprzewidzianych, Wykonawca może dokonywać zmian składu osobowego ww. zespołu, uwzględniając niezbędne do wykonania Umowy kompetencje.

4. Wykonawca uprawniony jest do korzystania z podwykonawców w ramach realizacji Usług.
5. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania Podwykonawców, jak za swoje własne.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług określonych w Zamówieniu, z wyłączeniem odpowiedzialności za utracone korzyści.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) utratę danych Zamawiającego, chyba że nastąpiła z winy umyślnej Wykonawcy;
 - b) wady, błędy i inne nieprawidłowości działania Systemu, chyba że są skutkiem wyłącznie wadliwego wykonania Usługi przez Wykonawcę;
 - c) infrastrukturę informatyczną Zamawiającego oraz jej wpływ na funkcjonowanie Systemu i jego Elementów;
 - d) treść oraz kompletność i integralność danych przekazywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
 - e) szkody Systemu wynikające z nieprawidłowego korzystania przez Zamawiającego;
 - f) szkody wyrządzone ingerencją w System lub jego Elementy, w tym dokonywaniem modyfikacji, przez osoby nieupoważnione, bez zgody Wykonawcy;
 - g) niemożliwość usunięcia Awarii lub innej nieprawidłowości z powodu braku współpracy ze strony Zamawiającego, jak również nieprawidłowego korzystania z Systemu, w tym niedokonywania jego aktualizacji.
3. W zakresie dozwolonym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, wyłącza się odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi.

9. OBOWIĄZYWANIE I WYPOWIEDZENIE UMOWY

1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania Zamówienia, chyba że Strony inaczej w nim postanowiły.
2. Umowa zawarta jest na czas realizacji wskazanych w Zamówieniu Usług.
3. W przypadku zawarcia Umowy na czas nieokreślony, każda ze Stron ma prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
4. Każda ze Stron ma prawo wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym w wypadku rażącego naruszenia przewidzianych w niej obowiązków przez drugą Stronę. W takim wypadku Strona poszkodowana wyznaczy Stronie naruszającej Umowę odpowiedni termin, nie krótszy niż 14 dni, na naprawienie szkody i zaniechanie naruszeń, a w braku wykonania tych obowiązków, uprawniona będzie do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
5. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej lub dokumentowej.
6. W przypadku wypowiedzenia Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy za prace już wykonane do dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Efekty prac, za które Zamawiający uiszczył Wynagrodzenie, stanowią własność Zamawiającego.
7. Przez rażące naruszenie Umowy Strony rozumieją w szczególności:

- a) po stronie Wykonawcy – realizowanie Usług w sposób wadliwy lub nieprzystąpienie do ich realizacji z winy Wykonawcy pomimo wezwania, o którym mowa w ust. 4 powyżej;
- b) po stronie Zamawiającego – brak udostępnienia infrastruktury oraz sprzętu niezbędnego do świadczenia Usług oraz opóźnienia w płatności Wynagrodzenia o więcej niż 14 dni.

10. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

- 1. W ramach realizacji Usług Wykonawca nie będzie przetwarzał danych osobowych osób fizycznych, przekazanych mu lub udostępnionych przez Zamawiającego, chyba że świadczenie Usług będzie tego wymagało.
- 2. W przypadku, gdy w ramach realizacji Usług przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne, Zamawiający i Wykonawca podpiszą odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

11. POUFNOŚĆ

- 1. Każda ze Stron zobowiązana jest do zachowania w poufności Informacji Poufnych otrzymanych od drugiej Strony w związku z realizacją Umowy. Strony zobowiązane są do ujawniania Informacji Poufnych jedynie tym pracownikom i współpracownikom, dla których ich posiadanie jest niezbędne do należytej realizacji Umowy. Osoby takie zostaną zobowiązane do zachowania poufności na zasadach wynikających z niniejszego punktu.
- 2. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy Informacji Poufnych:
 - a) powszechnie znanych;
 - b) których ujawnienia żąda właściwy organ lub sąd – jedynie wobec podmiotu żądającego i w zakresie żądania;
 - c) otrzymanych przez daną Stronę od osoby trzeciej bez naruszenia postanowień o zobowiązaniu do zachowania ich w poufności.
- 3. Każda ze Stron zobowiązana jest:
 - 1) nie ujawniać Informacji Poufnych osobom trzecim bez uprzedniej zgody Strony, której informacja dotyczy, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - 2) wykorzystywać Informacje Poufne jedynie do potrzeb realizacji Umowy;
 - 3) nie powielać Informacji Poufnych w zakresie szerszym, niż jest to potrzebne dla realizacji Umowy;
 - 4) zabezpieczać otrzymane Informacje Poufne przed dostępem osób nieuprawnionych w stopniu niezbędnym do zachowania ich poufnego charakteru, co najmniej w takim stopniu, w jakim chroni własną tajemnicę przedsiębiorstwa.
- 4. W przypadku zakończenia Umowy (niezależnie od powodu) lub jej wygaśnięcia Strona, która otrzymała Informacje Poufne zwróci je Stronie ujawniającej, a Informacje Poufne przechowywane w wersji elektronicznej trwale usunie ze swoich zasobów i nośników elektronicznych, przesyłając Stronie ujawniającej oświadczenie o ich usunięciu.

12. KONTAKTY STRON

- 1. Każda ze Stron wyznaczy w Zamówieniu Kierownika Projektu.

2. Bieżące kontakty Stron będą się odbywały poprzez wzajemne uzgodnienia Kierowników Projektu. Uzgodnienia mogą następować telefonicznie, osobiście lub e-mailowo. Kierownicy Projektu mogą wskazać swoich zastępców, o czym druga Strona zostanie poinformowana e-mailem.
3. Kierownicy Projektu nie są uprawnieni do dokonywania zmian Umowy.
4. Każda ze Stron może dokonać zmiany swojego Kierownika Projektu bądź jego danych kontaktowych, zawiadamiając o tym drugą Stronę e-mailem. Zmiana jest skuteczna od chwili doręczenia drugiej Stronie informacji o zmianie i nie stanowi zmiany Umowy.

13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Żadna ze Stron nie ma prawa przeniesienia na osobę trzecią swych praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej zgody drugiej Strony, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych w Zamówieniu oraz OWU zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności kodeksu cywilnego.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją lub interpretacją Umowy będą poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby powoda.
4. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy, w jakiej zostało zawarte Zamówienie, pod rygorem nieważności, chyba że inaczej wprost wskazano w OWU.