

Bielsko-Biała 02.04.2024 r.

**Ogólne warunki realizacji usług informatycznych /zwane dalej OWR/  
świadczonych przez KSIBB.PL IT SOLUTIONS Sp. z o.o.  
obowiązujące od 02.04.2024 (zastępują obowiązujące od dnia 01.09.2020)**

**§ 1. Zasady ogólne**

1. OWR określa warunki realizacji usług informatycznych świadczonych na rzecz Zamawiającego przez Wykonawcę na podstawie Umowy/Zamówienia o świadczenie usług informatycznych zwanej dalej Umowa. Zarówno Zamawiający jak i Wykonawca zwani są również w dalszej części Stronami, a każdy z nich Stroną.

**§ 2. Definicje pojęć**

1. Dla potrzeb uzgodnienia pojęć, ilekroć w treści niniejszych warunków użyte są poniższe określenia, to rozumie się pod ich pojęciem wyłącznie podporządkowaną do nich treść:

**Warunki** – treść niniejszego dokumentu,

**Zamawiający** – Klient, na rzecz którego wykonywane są usługi,

**Wykonawca** – KSIBB.PL IT SOLUTIONS Sp. z o.o.

**Umowa** – Umowa/Zamówienie, na podstawie którego Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług informatycznych Zamawiającemu,

**System** – oprogramowanie firm SOFTIP/KSIBB.PL, COMARCH przeznaczone do wspomaganie zarządzania przedsiębiorstwem, działające na Sprzęcie komputerowym z wykorzystaniem Bazy danych MS SQL.

**Element Systemu** – moduł funkcjonalny oprogramowania składający się na funkcjonalność Systemu skonfigurowanego przez Wykonawcę u Zamawiającego.

**Dokumentacja** – kompletny zestaw dokumentów opisujących System w postaci drukowanej lub elektronicznej, w tym dokumentacja użytkowa, warunki korzystania z oprogramowania i warunki gwarancji dostarczone wraz z Systemem lub jego nowymi wersjami lub rozszerzeniami, ustalenia merytoryczne odnoszące się do eksploatacji Systemu w infrastrukturze Zamawiającego, protokoły wykonania usług, protokoły odbioru usług. Dokumentacja może być także sporządzona w postaci odręcznych, czytelnych notatek.

**Sprzęt serwerowy** – serwery, na których pracuje System, w tym serwer główny Systemu wraz z oprogramowaniem zainstalowanym na serwerach obejmującym:

– system operacyjny MS Windows – aktualnie supportowany (wspierany) przez Microsoft,

– oprogramowanie MS SQL (system zarządzania bazą danych zainstalowany na serwerze),

**Sprzęt komputerowy** – zestaw komputerów i innych urządzeń, na których pracują użytkownicy Systemu, w tym urządzenia mobilne wraz z oprogramowaniem komputerowym zainstalowanym na stacjach dostępu do Systemu, obejmujące:

– system operacyjny MS Windows – aktualnie supportowany przez Microsoft,

– system komunikacyjny między stanowiskami, obejmujący lokalne elementy sieci komputerowej, łącza i urządzenia rozległej sieci transmisji danych.

**Instalacja** – całość złożona z wszystkich elementów wchodzących w skład Systemu, Sprzętu serwerowego i Sprzętu komputerowego Zamawiającego.

**Administrator** – przedstawiciel Zamawiającego lub Wykonawcy, który ma wyłączne prawo wprowadzania zmian i modyfikacji w zakresie Instalacji.

**Oferta** – propozycja wykonania określonej funkcjonalności przedstawiona Zamawiającemu przez Wykonawcę, zawierająca opis wykonania lub specyfikację, termin wykonania oraz koszt wykonania usługi.

KSIBB.PL IT SOLUTIONS Sp. z o.o.  
(dawniej KSIBB.PL Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością Sp. K.)

NIP 547-16-02-451, REGON 240538127, KRS 0001094535  
Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej VIII Wydział Gospodarczy  
Krajowego Rejestru Sądowego Kapitał zakładowy 100 000 PLN

43-382 Bielsko-Biała, ul. Jaskrowa 15;  
tel.: +48 33 8165935; +48 604 553 107  
[ksibb@ksibb.com.pl](mailto:ksibb@ksibb.com.pl); [www.ksibb.com.pl](http://www.ksibb.com.pl)

**Modyfikacje** – takie zmiany wydruku lub raportu istniejącego w standardowej, aktualnej wersji wdrażanego Systemu, które nie są związane z dodaniem do definicji modyfikowanego wydruku/raportu, nowych tabel bazy danych MS SQL lub innych źródeł danych.

**Implementacje** – proces programowania dodatków lub wprowadzenia modyfikacji w sposobie funkcjonowania modułów Systemu w celu uzyskania innego sposobu jego funkcjonowania.

**Specyfikacja** – opis działania wybranych funkcjonalności i działania Instalacji utworzony przez producenta i przekazany Zamawiającemu przez Wykonawcę w związku z usługami wykonywanymi na podstawie wiążącej strony Umowy.

**Stawka podstawowa** – kwota określona za jedną godzinę pracy Wykonawcy (godzina zegarowa),

**Usługa** – usługa informatyczna realizowana na rzecz Zamawiającego rozliczana wg rzeczywistej pracochłonności

**Utwór** – wynik działalności twórczej Wykonawcy o indywidualnym charakterze, wykonany w ramach Zlecenia w rozumieniu prawa autorskiego,

**Gotowość do świadczenia usług** – dyspozycyjność Wykonawcy do świadczenia usług informatycznych i utrzymywanie kompetencji w zakresie instalacji Zamawiającego oraz oprogramowania Systemu.

**Hotline** – usługi doraźne i usługi pierwszej pomocy związane z bieżącą pracą operatora Zamawiającego, w tym konsultacje dotyczące bieżącej pracy i obsługi Systemu, realizowane w postaci konsultacji telefonicznych i usług terminalowych, zlecone przez Zamawiającego; jednorazowe zlecenie Hotline nie może przekroczyć 2 godzin pracy konsultanta, w przypadku przekroczenia 2 godzin niezbędne jest odrębne Zamówienie.

**Upgrade / UPG** – instalacja nowej wersji elementów Systemu.

**Maintenance / SA** – usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, polegające na utrzymaniu zgodności elementów Systemu z aktualnie zainstalowanymi u Zamawiającego wersjami elementów Systemu.

**RMA** – Raport Modyfikacji Aplikacji,

**RMW** – Raport Modyfikacji Wydruków,

**Godziny Pracy** – czas pracy Wykonawcy, w którym zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie ze Zleceniem Zamawiającego,

**Czas reakcji** – czas (wyrażony w godzinach), który upłynął od Skutecznego Zlecenia,

**Awaria** – Zgłoszenie dotyczące braku możliwości prowadzenia podstawowej działalności Zamawiającego z zakresu objętego Umową,

**Błąd krytyczny** – Funkcjonowanie modułu w pakiecie oprogramowania SYSTEMU w sposób niezgodny z dokumentacją lub generowanie dokumentów niezgodnych z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa w zakresie udokumentowanych funkcji.

**Usterka** – Wada o znaczeniu marginalnym, bez usunięcia której Oprogramowanie/Modyfikacja może normalnie funkcjonować, lecz jej użytkowanie jest uciążliwe.

**Skuteczne Zgłoszenie** – Zlecenie przyjęte w Godzinach Pracy Wykonawcy, dokonane na adres mailowy podany w Umowie, w przypadku Awarii dodatkowo wymagane jest zgłoszenie telefoniczne,

**Panel Klienta** – wewnętrzny system zgłoszeń Wykonawcy, do którego dostęp Wykonawca może przekazać Zamawiającemu w celu monitorowania wykonania usług świadczonych na podstawie Umowy,

**Siła Wyższa** – obejmuje wszelkie nieprzewidywalne na dzień podpisania wiążącej strony Umowy zdarzenia, będące poza kontrolą Stron, które całkowicie lub częściowo uniemożliwiają im wywiązanie się ze swych zobowiązań.

### § 3. Zakres usług

1. W obrębie oprogramowania Systemu mogą być realizowane usługi:

1.1. W zakresie Instalacji:

- 1.1.1. Konfigurowanie i administrowanie Sprzętem serwerowym Zamawiającego, w tym zarządzanie bazami danych, udostępnianie zasobów oraz archiwizowanie bazy danych Systemu w zakresie określonym w Umowie,
- 1.1.2. Konfigurowanie i administrowanie Sprzętem komputerowym Zamawiającego, w tym konfigurowanie stacji roboczych, udostępnianie zasobów na stacjach roboczych w zakresie określonym w Umowie,
- 1.2. W zakresie eksploatacji:
  - 1.2.1. Szkolenia w zakresie administrowania i użytkowania elementów Systemu i jego Modyfikacji
  - 1.1.2. Dostarczanie nowych wersji Oprogramowania, jego rozszerzeń oraz nowych modułów (pod warunkiem posiadania przez Zamawiającego prawa do nowych wersji),
  - 1.1.3. Instalowanie nowych wersji Oprogramowania, jego rozszerzeń oraz nowych modułów na podstawie Zlecenia Zamawiającego (pod warunkiem posiadania przez Zamawiającego prawa do nowych wersji),
  - 1.1.4. Konsultacje w zakresie użytkowania systemu i/lub możliwych rozwiązań realizacji nowych potrzeb Zamawiającego,
- 1.3. W zakresie implementacji (prac projektowo-programistycznych):
  - 1.3.1. Analizy danych i projektowanie funkcjonalności systemu informatycznego,
  - 1.3.2. Modyfikacje i rozbudowa standardowych wersji oprogramowania w zakresie uzgodnionym z Zamawiającym,
  - 1.3.3. Tworzenie raportów wg użytkowego projektu raportu dostarczonego przez klienta,
2. Usługa serwisu zdalnego:
  - 2.1. Do prowadzenia serwisu zdalnego Wykonawca wykorzystuje licencjonowane oprogramowanie TeamViewer w wersji co najmniej 12, na które posiada licencję oraz dedykowaną linię telefoniczną,
  - 2.2. Zamawiający nie musi posiadać licencji na korzystanie z oprogramowania TeamViewer, a instalacja tego oprogramowania na jego sprzęcie komputerowym wymaga jedynie wtyczki TeamViewer Quick Support.
3. Usługa wytworzenia dokumentacji związanej z realizacją Umowy.
  - 3.1. Do czasu świadczenia usług przez Wykonawcę wlicza się także czas poświęcony na wytworzenie Dokumentacji związanej z realizacją Umowy,
  - 3.2. Koszt wytworzenia Dokumentacji zostanie uwzględniony w rozliczeniu końcowym Zlecenia.
4. Usługa serwisowa
  - 4.1. Usługa polega na asystowaniu i bieżącym wsparciu Zamawiającego zdalnie i obejmuje:
    - 4.1.1 Gotowość podjęcia czynności (w zakresie i czasie przynależnym do typu Pakietu Podstawowy, Rozszerzony, Professional, VIP) od zgłoszenia w normalnych godzinach pracy (8.00 – 16.00 – we wszystkie dni robocze) usługi analitycznej, konfiguracyjnej systemu lub kontrolnej bazy danych,
    - 4.1.2. Konsultacje telefoniczne lub e-mailowe dla przeszkolonych użytkowników Systemu,
    - 4.1.3. Prace związane z aktualizacją oprogramowania (z wyłączeniem prac związanych z upgrade'm oprogramowania).
5. Usługi realizowane w zakresie i czasie przynależnym do typu Pakietu, są rejestrowane w Panelu Klienta po stronie Wykonawcy na zasadach jak niżej:
  - 5.1. Decyzja o przekazaniu Zamawiającemu dostępu do Panelu Klienta leży po stronie Wykonawcy,
  - 5.2. Dostęp do Panelu Klienta otrzyma Pełnomocnik wymieniony w Umowie,
  - 5.3. Pełnomocnik może dodatkowo określić osoby upoważnione do zlecenia usług Wykonawcy za pomocą Panelu Klienta,
  - 5.4. Wszystkie zlecenia przekazane przez osoby dodane w Panelu Klienta przez Pełnomocnika będą traktowane jako zleczone w imieniu Zamawiającego w ramach Umowy.

#### **§ 4. Zobowiązania Wykonawcy**

**KSIBB.PL IT SOLUTIONS Sp. z o.o.**  
(dawniej KSIBB.PL Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością Sp. K.)

NIP 547-16-02-451, REGON 240538127, KRS 0001094535  
Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej VIII Wydział Gospodarczy  
Krajowego Rejestru Sądowego Kapitał zakładowy 100 000 PLN

43-382 Bielsko-Biała, ul. Jaskrowa 15;  
tel.: +48 33 8165935; +48 604 553 107  
[ksibb@ksibb.com.pl](mailto:ksibb@ksibb.com.pl); [www.ksibb.com.pl](http://www.ksibb.com.pl)

1. Wszystkie usługi w zakresie serwisu elementów Systemu, a także usługi serwisu Instalacji są realizowane przez wykwalifikowanych konsultantów Wykonawcy, posiadających stosowne autoryzacje i certyfikaty odpowiednich producentów.
2. Wykonawca do wykonania Umowy może użyć, bez obowiązku uzyskania odrębnej zgody Zamawiającego, także podwykonawców, za których będzie ponosić odpowiedzialność w zakresie wykonywania przedmiotu Umowy.
3. W przypadku świadczenia usług w siedzibie Zamawiającego, Wykonawca ma wyłączne prawo wydawania poleceń swoim przedstawicielom.
4. Wszystkie usługi wykonywane w ramach Umowy są protokołowane i wchodzi w skład Dokumentacji. Protokoły zawierają opis zgłoszonych przez Zamawiającego i wykonanych przez Wykonawcę usług /§3 / wraz z informacją o ilości poświęconego czasu.
5. Zamawiający może wnosić do Dokumentacji uwagi i zastrzeżenia z zachowaniem następujących zasad:
  - 5.1. Ustalenia odnośnie zakresu, sposobu i terminu wykonania Zlecenia poczynione w formie innej niż pisemnej lub mailowej są nieważne.
  - 5.2. W przypadku nie zgłoszenia przez Zamawiającego pisemnie lub mailem w ciągu pięciu dni roboczych (od chwili przesłania Zamawiającemu mailem lub przedstawienia mu w formie pisemnej lub przesłania pocztą) uwag i zastrzeżeń do Dokumentacji, w tym do jednostronnie podpisanych przez Wykonawcę protokołów, Dokumentacja będzie traktowana jako aktualna i zgodna z wymaganiami Zamawiającego i będzie stanowiła podstawę wykonywania usług na rzecz Zamawiającego oraz w przypadku protokołów - podstawę wystawienia faktury VAT.
  - 5.3. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uzasadnionych uwag do protokołu, zostaje podpisany Protokół rozbieżności, w którym określony zostaje termin usunięcia rozbieżności i termin ewentualnego zmodyfikowania Dokumentacji.
  - 5.4. Najpóźniej w dniu przewidzianym w Protokole rozbieżności (a w razie braku wyznaczonego terminu – w terminie pięciu dni od daty podpisania Protokołu rozbieżności), Strony podpisują protokół będący podstawą wystawienia faktury końcowej.
  - 5.5. W przypadku odmowy przez Zamawiającego podpisania protokołu lub protokołu rozbieżności, Wykonawca uprawniony jest do jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, który będzie podstawą do wystawienia faktury. Przepis ten stosuje się również w przypadku braku kontaktu lub reakcji ze strony Zamawiającego przez okres pięciu dni od dnia przesłania mu protokołu/Protokołu rozbieżności.
  - 5.6. Usterki nie mogą być podstawą odmowy podpisania protokołu.
  - 5.7. Wykonawcy przysługuje uprawnienie do jednostronnego podpisania Protokołu Odbioru w przypadku stwierdzenia startu produkcyjnego elementów Systemu.
6. Terminy wykonania usług będą każdorazowo uzgadniane przez Strony. Usługi są realizowane przez Wykonawcę w dniach pn – pt za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach pracy Wykonawcy, tj. 8-16. Usługi mogą być również realizowane poza standardowym czasem pracy Wykonawcy, po wcześniejszym uzgodnieniu tego przez Strony.
7. Jednorazowa sesja wyjazdowa w siedzibie Zamawiającego może być odwołana przez Zamawiającego nie później niż na pełny dzień roboczy /24 godz./ przed uzgodnionym terminem wykonania usługi.
8. Zamawiający będzie współdziałał z Wykonawcą przy tworzeniu i realizacji szczegółowych planów działań zmierzających do realizacji usług, w tym do ustalania priorytetów i podziału zadań.
9. W przypadku braku szczegółowych informacji w dostarczonej przez Zamawiającego specyfikacji wykonania usługi finalna decyzja o sposobie realizacji funkcjonalności należy do Wykonawcy.
10. Strony nie ponoszą odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie prac określonych niniejszą Umową jest następstwem okoliczności, za które nie ponoszą odpowiedzialności lub zawinione są działaniem Siły Wyższej.

11. Niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Informatycznych, w przypadku powstałych szkód lub roszczeń w związku ze świadczeniem usług przez Wykonawcę, odpowiedzialność Wykonawcy nie może przekroczyć kwoty wynagrodzenia uiszczonego przez Zamawiającego za wartość danej Umowy lub Zlecenia. Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu utraconych korzyści Zamawiającego jest wyłączona.

## **§ 5. Zobowiązania Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązuje się:

1.1. W zakresie elementów Systemu:

1.1.1. Do systematycznego i terminowego przedłużania prawa do nowych wersji elementów Systemu wg warunków określonych przez producenta oprogramowania,

1.1.2. Do systematycznego i terminowego przedłużania prawa do aktualizacji serwisowanego oprogramowania w zakresie rozwiązań i aplikacji niestandardowych,

1.1.3. Do zlecenia Wykonawcy na podstawie Zlecenia instalacji nowych wersji elementów Systemu (Upgrade) i jego Modyfikacji.

1.2. W zakresie Instalacji – we własnym zakresie lub zlecając usługę Wykonawcy:

1.2.1. Do utrzymywania Instalacji zgodnie z zaleceniami producenta oprogramowania,

1.2.2. Do archiwizowania bazy danych Systemu – a w przypadku zlecenia tej usługi Wykonawcy – do zamówienia odpowiedniej usługi iBard24 Comarch zapewniającej miejsce dla wykonania planu archiwizacji określonego w Umowie,

1.2.3. Do utrzymywania usługi iBard24. Brak utrzymania usługi iBard24 przez Zamawiającego zwalnia Wykonawcę z tej części Umowy, która dotyczy archiwizacji danych Zamawiającego,

1.2.4. Do instalacji komponentów Sprzętu serwerowego zgodnie z wymaganiami Instalacji,

1.2.5. Do wykonywania czynności związanych z konfigurowaniem i administrowaniem Sprzętem komputerowym Zamawiającego, w tym konfigurowaniem stacji roboczych, udostępnianiem zasobów, utrzymaniem środowiska testowego,

1.2.6. Archiwizowanie danych na stacjach roboczych oraz archiwizowanie danych innych niż baza danych Systemu w każdym wypadku leży po stronie Zamawiającego,

2. Administratorem Instalacji, jeśli w Umowie nie określono inaczej, jest Zamawiający. Jeżeli wykonanie usługi przez Wykonawcę będzie wymagało dostępu Wykonawcy do Instalacji w trybie administracyjnym, Zamawiający skonfiguruje i udostępni odpowiednie konto na czas określony na wykonanie usługi lub skonfiguruje i udostępni Wykonawcy stały dostęp.

3. Zamawiający zobowiązuje się nie dokonywać jakichkolwiek zmian, modyfikacji (w tym modyfikacji elementów Systemu z poziomu innego niż interfejs użytkownika) oraz ingerencji w zakresie Instalacji bez uzgadniania tego z Wykonawcą. Za zmiany i skutki tych zmian Zamawiający ponosi całkowitą odpowiedzialność. W przypadku dokonania takich zmian, wygasają w całości ewentualne roszczenia Zamawiającego w stosunku do Wykonawcy z tytułu rękojmi oraz z tytułu niewłaściwego wykonania Umowy (art. 471 kc).

4. Za wykonanie usługi ze strony Zamawiającego jest odpowiedzialny Pełnomocnik, który zostanie określony w Umowie. Zamawiający oświadcza, że Pełnomocnik ma prawo dokonywania w imieniu Zamawiającego wszelkich czynności prawnych i faktycznych związanych z realizacją usług, w tym do podejmowania decyzji dotyczących przebiegu pracy, w szczególności do ustalania priorytetów i akceptowania wyników pracy, podpisywania dokumentów i protokołów. W przypadku wykonania usług zleconych przez Pełnomocnika, któremu Zamawiający cofnął umocowanie, w przypadku braku informacji o tejże zmianie, Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty za takie usługi i Strony przyjmują, że takie usługi zostały wykonane na rzecz i na zlecenie Zamawiającego.

5. Zamawiający zobowiązany jest do utrzymywania i udostępnienia przedstawicielom Wykonawcy właściwego, tj. spełniającego wymagania producenta elementów Systemu, Sprzętu serwerowego i Sprzętu komputerowego. Zamawiający zapewni również zdalny dostęp do serwera, na którym jest

zainstalowany System. Zamawiający jest odpowiedzialny za administrowanie Instalacją oraz prawidłowe działanie Instalacji niezbędne dla realizacji usług, o ile nie postanowiono inaczej.

6. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za treść i wartość merytoryczną wszelkich dokumentów i specyfikacji przygotowanych oraz przekazanych przedstawicielom Wykonawcy przez swoich przedstawicieli lub przez zaangażowane przez niego podmioty trzecie.

7. Wykonawca nie jest odpowiedzialny za sposób korzystania przez Zamawiającego z Instalacji, w tym z zainstalowanego oprogramowania czy wykorzystania usługi, będącej przedmiotem Umowy, a przy tym sposób korzystania z Instalacji przez Zamawiającego nie świadczy o prawidłowym bądź nieprawidłowym wykonaniu Umowy przez Wykonawcę.

8. Odpowiedzialność za jakość danych zawartych w Systemie, sposób obsługi oraz konfigurację elementów Systemu ponosi wyłącznie Zamawiający.

9. Zamawiający będzie podejmował decyzje związane z realizacją usług w terminach uzgodnionych między Zamawiającym a Wykonawcą. Zamawiający zapewni terminowe wywiązywanie się swoich przedstawicieli biorących udział w realizacji Umowy z zadań wyznaczonych wspólnie z Wykonawcą. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z opóźnienia Zamawiającego w realizacji zadań pozostających po stronie Zamawiającego. Naruszenie tychże terminów przez Zamawiającego stanowi naruszenie przez niego warunków Umowy.

10. W przypadku nieprzestrzegania przez Zamawiającego OWR i/lub nieopłacenia w całości lub części wymagalnej faktury VAT wystawionej w związku z realizacją Umowy o świadczenie usług informatycznych, Umowa ta może zostać rozwiązana przez Wykonawcę w trybie natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, bez uprzedniego wezwania Zamawiającego do zaprzestania naruszeń lub do właściwego wykonywania Umowy. Wykonawca poinformuje Zamawiającego w formie mailowej na adres Pełnomocnika lub pisemnie na adres Zamawiającego.

## **§ 6. Ceny usług i rozliczenie pracy**

1. Wszystkie usługi określone w OWR są rozliczane na podstawie odpowiedniej Umowy zgodnie z cennikami zawartymi w treści Umowy lub uzgodnionymi na etapie tworzenia specyfikacji Zamówienia.

2. W przypadku udzielenia Zamawiającemu przez Wykonawcę rabatu procentowego od cen stosowanych przez Wykonawcę, rabat ten nie jest stosowany do rozliczenia usług w przypadku, gdy na dzień wystawienia faktury za usługi wykonywane na podstawie wiążącej strony Umowy, Zamawiający posiada co najmniej 30-dniowe opóźnienie w zapłacie w części lub całości którejkolwiek z faktur wystawionych przez Zamawiającego.

3. Jednostką rozliczeniową wykonywanych usług w ramach usługi pakietowej jest każde rozpoczęte 30 minut. Pełna zapłata należna jest za każdą rozpoczętą jednostkę rozliczeniową.

4. Stawka podstawowa określona w cenniku jest rewaloryzowana w każdym kolejnym kalendarzowym roku trwania Umowy, o ile wskaźnik wzrostu cen i usług konsumpcyjnych ogółem GUS (za dany rok lub łącznie wskaźnik w kilku następujących po sobie latach) wynosi więcej niż 1% w stosunku do stawki dotychczas stosowanej. Zmiana stawek nastąpi w terminie 30 dni od opublikowania danych przez GUS. Zmiana stawki w wyniku jej waloryzacji nie wymaga zmiany Umowy w formie pisemnej.

5. Usługi przyznane w ramach Pakietu, a niewykorzystane przez Zamawiającego w ciągu trwania miesięcznego okresu rozliczeniowego nie podlegają przeniesieniu na następny okres rozliczeniowy.

6. Wykonawca zapewnia poprawne działanie wydruków, procedur, widoków, modyfikacji i innych funkcji programistycznych w każdej zainstalowanej wersji Systemu na podstawie usługi SA, w przeciwnym wypadku Wykonawca zapewnia poprawne działanie jedynie w standardowej wersji elementów Systemu, w której zostały wykonane lub zmodyfikowane.

7. W przypadku zlecenia przez Klienta w trakcie wykonywania Umowy o nadzór nad eksploatacją Systemu kolejnych modyfikacji i innych funkcji programistycznych, Zamawiający może rozszerzyć zakres i kwotę Maitenance/SA. Zmiana Umowy w tym zakresie wymaga formy pisemnej,

**KSIBB.PL IT SOLUTIONS Sp. z o.o.**  
(dawniej KSIBB.PL Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością Sp. K.)

NIP 547-16-02-451, REGON 240538127, KRS 0001094535  
Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej VIII Wydział Gospodarczy  
Krajowego Rejestru Sądowego Kapitał zakładowy 100 000 PLN

43-382 Bielsko-Biała, ul. Jaskrowa 15;  
tel.: +48 33 8165935; +48 604 553 107  
[ksibb@ksibb.com.pl](mailto:ksibb@ksibb.com.pl); [www.ksibb.com.pl](http://www.ksibb.com.pl)

a potwierdzeniem rozszerzenia opieki będzie raport RMA wraz z odpowiednią fakturą VAT przesłane Zamawiającemu przez Wykonawcę.

8. Koszt dojazdu rozlicza się każdorazowo za dojazd tam i z powrotem wg aktualnie obowiązującej stawki, jak dla samochodu osobowego powyżej 900 cm<sup>3</sup>.

9. Koszt dojazdu w granicach administracyjnych Bielsko-Białej nie jest doliczany do kosztu usługi.

10. W przypadku konieczności noclegu ekipy wdrożeniowej, doliczany jest ryczałt za każdy nocleg w wysokości 280 zł netto na osobę.

### **§ 7. Faktury i płatności**

1. Płatności za wykonane usługi będą następować przelewem na podstawie faktur wystawianych przez Wykonawcę na jego rachunek bankowy wskazany na fakturach.

2. Przy wystawianiu faktur do wykazanych kwot netto Wykonawca doliczy podatek VAT według obowiązujących stawek.

3. Wykonawca ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie zapłaty oraz żądania rekompensaty za koszty odzyskiwania należności na warunkach przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych.

4. W przypadkach co najmniej 7-dniowego opóźnienia w zapłacie za chociażby część którejkolwiek z faktur, Wykonawca ma prawo do wstrzymania usług i odstąpienia od wykonywania zleconych, a nie zrealizowanych usług bez uprzedniego wezwania Zamawiającego do uiszczenia należności. Prawo odstąpienia może być wykonane przez Wykonawcę w terminie 14 dni od dnia zaistnienia przesłanki. W razie opóźnienia w płatności, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca ma także prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym z wyłącznej winy Zamawiającego.

### **§ 8. Prawa autorskie**

1. Strony zobowiązują się przestrzegać praw autorskich.

2. Wykonawca oświadcza, iż posiadał będzie wszelkie autorskie prawa majątkowe, w tym prawa zależne i pokrewne, do wykonanych w ramach Zamówień Utworów na wszelkich polach eksploatacji, w szczególności wymienionych w ust. 4. poniżej. Prawa i oświadczenia dotyczące Utworów w zakresie ich dalszego zbywania, przenoszenia oraz udzielania w ich zakresie licencji należą do Wykonawcy.

3. Uregulowanie należności za wykonane Zlecenie nie oznacza przeniesienia praw autorskich i majątkowych do Utworów.

4. Przeniesienie praw autorskich majątkowych i zależnych do Utworu w zakresie określonym w niniejszym paragrafie będzie każdorazowo uzgadniane przez Strony:

4.1. Trwałe lub czasowe zwielokrotnienia Utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,

4.2. Tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w Utworze;

4.3. Wprowadzanie do obrotu, rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu Utworu lub jego kopii,

4.4. Publiczne rozpowszechnianie Utworu, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym,

5. Wykonawcy przysługuje wyłączne prawo zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego.

### **§ 9. Klauzula poufności i lojalności**

1. Zasada poufności: Strony zobowiązują się, że ani one, ani osoby przez nich zatrudnione, w tym również na podstawie Umowy zlecenia lub innych umów, nie ujawnią informacji związanych

z Umową, niezależnie od formy uzyskania, nośnika i źródła w okresie obowiązywania niniejszej Umowy, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.

2. Obowiązek określony w § 9 ust. 1 nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych.

3. Zasada lojalności: Strony zobowiązują się do niezatrudniania na Umowę o pracę pracowników (zatrudnionych na podstawie Umowy o pracę lub Umowy cywilnoprawnej) drugiej Strony w czasie trwania Umowy i 12 miesięcy po jej zakończeniu.

4. W przypadku naruszenia zakazu lojalności lub poufności, Strona go naruszająca zobowiązuje się do zapłacenia drugiej Stronie kary umownej w wysokości 10.000,00 (dziesięć tysięcy) PLN w terminie 14 dni od daty otrzymania noty obciążeniowej za każde stwierdzone naruszenie.

### **§ 10. Przepisy końcowe**

1. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikłych z wykonywania Umowy jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Wykonawcy.

2. Aktualne OWR jest ogólnie dostępne i umieszczone na stronie [http: www.ksibb.com.pl](http://www.ksibb.com.pl)

3. Zapisy Umowy lub zlecenia mają pierwszeństwo nad postanowieniami OWR.

4. Wykonawca informuje Zamawiającego o zmianie OWR na co najmniej 14 dni przed planowanym terminem wejścia w życie zmiany OWR, przesyłając mu treść OWR w formie mailowej na adres mailowy wskazany w Umowie.

5. W przypadku braku akceptacji nowych warunków OWR, Zamawiający w terminie 7 dni od otrzymania nowych warunków OWR uprawniony jest do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

6. W innym wypadku, Strony przyjmują, że Umowa o świadczenie usług od daty wskazanej w nowych warunkach OWR jest realizowana na podstawie tychże nowych warunków bez konieczności aneksowania w tym zakresie Umowy w formie pisemnej.



---

**KSIBB.PL IT SOLUTIONS Sp. z o.o.**  
**(dawniej KSIBB.PL Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością Sp. K.)**

NIP 547-16-02-451, REGON 240538127, KRS 0001094535  
Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej VIII Wydział Gospodarczy  
Krajowego Rejestru Sądowego Kapitał zakładowy 100 000 PLN

43-382 Bielsko-Biała, ul. Jaskrowa 15;  
tel.: +48 33 8165935; +48 604 553 107  
[ksibb@ksibb.com.pl](mailto:ksibb@ksibb.com.pl); [www.ksibb.com.pl](http://www.ksibb.com.pl)

---

**KSIBB.PL IT SOLUTIONS Sp. z o.o.**  
**(dawniej KSIBB.PL Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością Sp. K.)**

NIP 547-16-02-451, REGON 240538127, KRS 0001094535  
Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej VIII Wydział Gospodarczy  
Krajowego Rejestru Sądowego Kapitał zakładowy 100 000 PLN

43-382 Bielsko-Biała, ul. Jaskrowa 15;  
tel.: +48 33 8165935; +48 604 553 107  
[ksibb@ksibb.com.pl](mailto:ksibb@ksibb.com.pl); [www.ksibb.com.pl](http://www.ksibb.com.pl)