

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

### I. DEFINICJE

**AWARIA** - przerwa w dostępności do Oprogramowania i Bazy Danych, która następuje z przyczyn niezależnych od JMK.

**SIEĆ** - infrastruktura sieciowa i telekomunikacyjna

**PRZERWA TECHNICZNA** - związany z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez JMK, z co najmniej 8 godzinnym wyprzedzeniem brak dostępności do Bazy Danych i Oprogramowania.

**PROBLEM** - zgłoszony telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu problem lub zapytanie Zamawiającego, które dotyczy funkcjonowania Oprogramowania lub Bazy Danych.

**BAZA DANYCH** oznacza utworzoną przez **Zamawiającego** na **Sprzęcie**, wskazanym przez **JMK**, z wykorzystaniem funkcjonalności **Oprogramowania** bazę danych w rozumieniu ustawy z O ochronie Danych Osobowych.

**ADMINISTRATOR** oznacza wyznaczoną przez **JMK** osobę monitorującą dostępność **Bazy Danych** i **Oprogramowania** dla **Zamawiającego**; monitorowanie ma na celu zapewnienie natychmiastowej reakcji na niepożądane zmiany oraz usunięcie awarii zanim zostanie ona zgłoszona przez **Zamawiającego**.

**ADMINISTRATOR DANYCH** oznacza wyznaczoną przez **Zamawiającego** osobę uprawnioną do weryfikacji danych wprowadzonych do **BAZY DANYCH** przez **Zamawiającego**, porządkowania tych danych oraz konfiguracji, działającą zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych i wytycznymi GODO;

**DOKUMENTACJA EKSPLOATACYJNA** oznacza instrukcję użytkownika końcowego dostarczoną przez JMK w formie elektronicznej, wskazującą na zasady korzystania z **Oprogramowania** przez Zamawiającego, zgodnie z treścią Załącznika nr 1;

**HOSTINGODAWCA** oznacza JMK lub firmę profesjonalnie zajmującą się hostingiem, z którą JMK zawarł umowę na hosting i na której sprzęcie zainstalował **Bazę Danych Zamawiającego** oraz **Oprogramowanie**. Jeżeli **Hostingodawcą** jest podmiot inny niż **JMK**, to warunki prowadzenia hostingu jak i gwarancja jakości usług SLA **Hostingodawcy** stanowią integralną część **Umowy**.

**INFORMACJA POUFNA** – oznacza jakkolwiek informację lub dane dotyczące:

- jednej ze Stron Umowy lub prowadzonej przez nią działalności,
- kontrahentów Stron i prowadzonej przez nich działalności,
- udziałowców względnie akcjonariuszy Stron i prowadzonej przez nich działalności,
- przedmiotu i zakresu Umowy i sposobu jej wykonywania,
- oznaczone lub zdefiniowane jako poufne,
- objęte tajemnicą przedsiębiorstwa lub handlową.

**OPROGRAMOWANIE** oznacza rozwiązanie informatyczne występujące pod nazwą handlową **JMK-CRM**, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują **JMK** wraz ze stosowną Dokumentacją Eksploatacyjną;

**OSOBA TRZECIA** oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub podmiot gospodarczy nie posiadający osobowości prawnej, lecz biorący udział w obrocie gospodarczym, inną niż strony niniejszej umowy;

**PRAWA AUTORSKIE** oznaczają w szczególności prawa opisane w ustawie z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. nr 24, poz. 83 z późn. zm.) i podlegają ochronie zawartej w przepisach cytowanej ustawy, jak również w innych przepisach prawa polskiego oraz umów międzynarodowych, których stroną jest RP, regulujących zagadnienia z zakresu prawa autorskiego.

**SPRZĘT** oznacza urządzenie - serwer, na którym zostanie zainstalowane **Oprogramowanie i Baza danych**; **Sprzęt** może być własnością **JMK** lub **Hostingodawcy**.

**ADMINISTRATOR** oznacza wyznaczoną przez **JMK** osobę monitorującą dostępność **Bazy Danych i Oprogramowania dla Zamawiającego**; monitorowanie ma na celu zapewnienie natychmiastowej reakcji na niepożądane zmiany oraz usunięcie awarii zanim zostanie ona zgłoszona przez **Zamawiającego**.

**ADMINISTRATOR DANYCH** oznacza wyznaczoną przez **Zamawiającego** osobę uprawnioną do weryfikacji danych wprowadzonych do **BAZY DANYCH** przez **Zamawiającego**, porządkowania tych danych oraz konfiguracji, działającą zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych i wytycznymi **GIODO**;

## **1. SLA – GWARANCJA JAKOŚCI**

### **I. MONITOROWANIE DZIAŁANIA POSZCZEGÓLNYCH USŁUG HOSTINGOWYCH**

Dostępność Oprogramowania i Bazy Danych jest monitorowana przez 24h na dobę przez dyżurującego Administratora. Monitorowanie ma na celu zapewnienie natychmiastowej reakcji Administratora na niepożądane zmiany oraz usunięcie Awarii zanim zostanie ona zgłoszona przez Zamawiającego.

### **II. ZGŁOSZENIE AWARII LUB PROBLEMU**

Zgłoszenie Awarii lub Problemu przez Zamawiającego powinno zawierać co najmniej:

1. rodzaj usługi, której dotyczy zgłoszenie,
2. opis problemu,
3. imię i nazwisko oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej.

Wskazanie w zgłoszeniu wszystkich wyżej wymienionych informacji ułatwi znalezienie przyczyny i sprawne usunięcie Awarii oraz zapewni bezproblemowy kontakt z osobą zgłaszającą awarię.

### **III. CZAS REAKCJI**

JMK zobowiązuje się do niezwłocznego likwidowania awarii powstałych po swojej stronie. Czas reakcji na zgłoszenie oznacza maksymalny okres czasu, który może upłynąć:

- a) od momentu zauważenia przez dyżurującego Administratora lub otrzymania zgłoszenia Awarii od **Zamawiającego** do całkowitego usunięcia Awarii

lub

- b) od momentu zgłoszenia problemu przez Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej do czasu udzielenia odpowiedzi przez dyżurującego Administratora.

W większości przypadków rzeczywisty czas reakcji operatora nie powinien przekraczać 2 godzin. Czas zgłoszenia Awarii lub Problemu, czas reakcji:

Od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 – 17.00 – do 4 godzin.

Od poniedziałku do czwartku w godzinach od 17.00 – 24.00 – do godziny 12 następnego dnia roboczego.

Od poniedziałku do czwartku w godzinach od 00.01 – 8.00 – do godziny 12 bieżącego dnia roboczego.

Od piątku od godziny 17.01 do poniedziałku do godziny 8.00 – do godziny 12.00 w poniedziałek

### **IV. PRZERWY TECHNICZNE**

1. JMK poinformuje Zamawiającego o terminach planowanych Przerwach technicznych w świadczeniu dostępu do Bazy Danych i Oprogramowania z co najmniej 8 godzinnym wyprzedzeniem.
2. Czynności nie należące do typowej pomocy technicznej i utrzymania dostępności do Bazy Danych oraz Oprogramowania mogą być wykonywane przez JMK odpłatnie. JMK ma prawo do odmowy wykonania czynności, o której mowa w zdaniu poprzednim jeżeli nie została podpisana Umowa serwisowa pomiędzy JMK a Zamawiającym.
3. W ramach Dokumentu SLA JMK gwarantuje, że przerwy techniczne nie będą dłuższe niż 8 godzin w miesiącu.
4. W przypadku awarii sprzętu lub podzespołów zapewniamy środowisko zastępcze o porównywalnych parametrach. Maksymalny czas przebywania Oprogramowania i Bazy Danych Zamawiającego na zastępczej platformie sprzętowej wynosi 21 dni.

### **V. WYJĄTKI**

1. Zastosowanie Dokumentu SLA jest wyłączone w przypadku:

- a) Awarii - wypadków losowych, pozostających poza kontrolą JMK lub Hostingodawcy np. powódź, pożar, trzęsienie ziemi, inne klęski żywiołowe, awaria sprzętowa, awaria łączy telefonicznych i transmisyjnych, w tym międzynarodowych,
  - b) wystąpienia przerwy w pracy Sieci w związku z zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi lub mającymi na celu rozbudowę
  - c) wystąpienia awarii lub przerwy w pracy Sieci lub urządzeń, które nie są częścią Sieci, a które są niezbędne przy świadczeniu Usług hostingowych,
  - d) wystąpienia awarii której przyczyną jest samodzielne modyfikowanie składników systemu przez Zamawiającego lub osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
2. Dokument SLA nie obejmuje awarii komponentów systemu nie wchodzących w skład Oprogramowania udostępnianego przez JMK w związku ze świadczeniem usług w ramach Umowy.

## **VI. GWARANCJA DOSTĘPNOŚCI USŁUG**

Gwarantowany czas dostępności [w procentach]: 99,0 % czasu w roku kalendarzowym, Dopuszczalny czas niedostępności [w godzinach] 72 godziny w roku kalendarzowym.

## **VII. REKOMPENSATY**

W przypadku niedotrzymania przez JMK gwarancji dostępności usług (pkt. VIII) Zamawiającemu przysługuje rekompensata w postaci przedłużenia okresu usługi o 1 dzień kalendarzowy za każde następne rozpoczęte 12h przerwy, po 72 godzinach przerw wymienionych w pkt VIII. Udzielenie rekompensaty o której mowa powyżej nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku terminowego opłacania opłat licencyjnych. Skorzystanie z rekompensaty oznacza automatyczną rezygnację z wszelkich roszczeń w stosunku do JMK.

## **2. POZOSTAŁE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

### **1. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI JMK**

1. **JMK** nie będzie odpowiedzialny za jakąkolwiek szkodę mogącą powstać w mieniu **Zamawiającego** w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem **Umowy**, o ile szkoda ta nie powstała z winy **JMK**. W żadnym wypadku **JMK** nie będzie odpowiedzialny za utracone korzyści lub szkody następcze.
2. **JMK** gwarantuje dostęp do **Oprogramowania** przez 24 godziny na dobę, zgodnie z SLA-Gwarancją Jakości opisaną wcześniej. **JMK** nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie **Oprogramowania** spowodowane przez okoliczności niezależne od **JMK**, w szczególności za awarie łączy telefonicznych krajowych, w tym linii dzierżawionych, lub międzynarodowych, braki w dostawie energii elektrycznej bądź też inne awarie urządzeń lub sieci, których **JMK** nie jest właścicielem i za które nie ponosi odpowiedzialności.
3. **JMK** nie odpowiada za szkody wynikłe z wad sprzętu komputerowego, wirusa komputerowego, błędnego działania jakiegokolwiek innego oprogramowania, działania **Osób Trzecich**.
4. **JMK** nie ponosi odpowiedzialności za szkody (straty jak i utracone korzyści), u **Zamawiającego** i **Osób Trzecich**, powstałe wskutek zakłócenia działalności, utraty danych, informacji gospodarczych lub innych okoliczności, będących następstwem używania dostarczonych, wdrożonych lub zainstalowanych przez **JMK** dla **Zamawiającego** rozwiązań informatycznych jak i niemożności ich używania, w tym za szkody powstałe u **Zamawiającego** lub **Osób Trzecich**, wynikłe z wprowadzenia przez **Zamawiającego** błędnych danych lub obsługi oprogramowania niezgodnej z jego dokumentacją, ewentualnie będących wynikiem przyczyn takich jak błędna interpretacja informacji z systemu, czy innych przyczyn należących do grupy tzw. ryzyk związanych z użytkowaniem zaawansowanych systemów informatycznych.
5. **Strony** zgodnie oświadczają, iż wszelka odpowiedzialność **JMK** zarówno z tytułu rękojmi określona w art. 556-576 k.c., art. 55 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych jak i na podstawie jakiegokolwiek innego tytułu prawnego, nie określonego w niniejszej umowie ulega wyłączeniu.
6. **JMK** nie ponosi odpowiedzialności za szkody (straty jak i utracone korzyści), powstałe u **Zamawiającego** i **Osób Trzecich**, powstałe w wyniku umieszczenia w **Oprogramowaniu** materiałów dostarczonych przez **Zamawiającego**. Wszelkie roszczenia **Osób Trzecich** jakie pojawiają się, **Zamawiający** przejmie na siebie.
7. W przypadku, gdy **Zamawiający** przyczyni się do powstania szkody na skutek swojego działania lub zaniechania, odpowiedzialność **JMK** zostanie pomniejszona o proporcjonalnie do stopnia przyczynienia się **Zamawiającego** do powstania szkody.
8. Całkowita odpowiedzialność **JMK** wobec **Zamawiającego** za wszelkie szkody, jakie może wyrządzić w związku z wykonywaniem **Umowy** ograniczona jest do kwoty kwartalnej wartości opłat licencyjnych wniesionych przez **Zamawiającego**, z zastrzeżeniem, że **JMK** nie będzie odpowiedzialny za utracone korzyści (lucrum cessans) **Zamawiającego**.
9. **JMK** nie ponosi odpowiedzialności z tytułu **Umowy** w przypadku niewypełnienia swoich zobowiązań, jeśli jest to spowodowane okolicznościami, za które odpowiada **Zamawiający**, w tym działaniem lub zaniechaniem **Zamawiającego**, w szczególności nie zachowaniem przez **Zamawiającego** zgodności jego działań z przekazaną instrukcją eksploatacji **Oprogramowania**, przepisami prawa, bądź nie uzyskaniem przez **Zamawiającego** stosownych zezwoleń i zgód, a także wskutek braku koniecznego współdziałania **Zamawiającego**. W przypadku gdyby **JMK** poniósł jakiegokolwiek koszty, czy to w związku z zobowiązaniami na rzecz osób trzecich, czy też z jakiegokolwiek innej przyczyny wynikającej z niewypełnienia przez

**Zamawiającego** jego obowiązków, **Zamawiający** niezwłocznie zwróci **JMK** takie udokumentowane i uzasadnione koszty.

10. **JMK** w żadnym wypadku nie będzie przetwarzał danych osobowych kontrahentów **Zamawiającego**. **Zamawiający** jest wyłącznym odpowiedzialnym administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych (Dz.U. z dn. 29.10.1997 z późn. zm.).
11. Żadna ze **Stron** nie jest odpowiedzialna za szkody wynikłe z działania siły wyższej rozumianej jako jakakolwiek zewnętrzna i nadzwyczajna przyczyna pozostająca poza kontrolą tej **Strony**, niemożliwa do przewidzenia w chwili zawierania Umowy, w tym między innymi klęska żywiołowa, długotrwała przerwa w dostawach prądu, akcja strajkowa utrudniająca bądź uniemożliwiająca należyte wykonywanie umowy (z wyłączeniem akcji strajkowej pracowników danej strony umowy), brak wymaganych działań ze strony władz rządowych, bądź organizacji odpowiedzialnej za postępowanie w sytuacjach awaryjnych, innych operatorów bądź administratorów telekomunikacyjnych, nadzwyczajnych przeszkód natury prawnej, zablokowanie przez stronę trzecią linii bezpośredniej widoczności urządzeń łączności mikrofalowej bądź opóźnień w dostawie czy nie wyprodukowania lub nie dostarczenia przez stronę trzecią sprzętu i/lub nie świadczenia usług z powodu działania identycznej lub podobnej siły wyższej.

## 2. LICENCJE

1. **JMK** udziela **Zamawiającemu** licencji uprawniającej do używania **Oprogramowania**, dla własnych potrzeb **Zamawiającego** wyłącznie przez jego Pracowników lub Podwykonawców, wyłącznie w postaci kodu wynikowego, do użytku zgodnego z dostarczoną dokumentacją.
2. **Zamawiający** nabywa prawo do korzystania z **Oprogramowania** pod warunkiem regularnego i w terminach wnoszenia **Opłat Licencyjnych** określonych na rzecz **JMK**.
3. **Zamawiający** zachowa na wszelkich nośnikach oprogramowania informacje wskazujące na licencjodawcę i podmioty, którym przysługują Prawa autorskie oraz nazwę oprogramowania, a nadto informacje wskazujące na ograniczenia w rozpowszechnianiu oprogramowania, o ile zostaną one zamieszczone w odpowiedni sposób przez twórców oprogramowania.
4. Licencja jest licencją udzieloną terminowo, niewyłączną, nieprzenoszalną, niepodzielną i nie obejmuje swym zakresem uprawnienia do udzielenia dalszej licencji (sublicencji), lub jakiegokolwiek innego przenoszenia uprawnień wynikających z niniejszej umowy na Osoby Trzecie.
5. Udzielenie niniejszej licencji nie powoduje utraty jakichkolwiek Praw Autorskich do **Oprogramowania** przez **JMK**, jak również nie powoduje nabycia tychże praw przez **Zamawiającego** w zakresie innym niż określony w niniejszej umowie.
6. Udzielona licencja nie będzie uprawniać **Zamawiającego** do:
  - (a) udostępniania informacji technicznych i technologicznych dotyczących rozwiązań informatycznych **Osobom Trzecim**.
  - (b) przenoszenia posiadania oprogramowania, w tym w ramach umów najmu, dzierżawy, użyczenia i im pokrewnych;
  - (c) sporządzania kopii oprogramowania w zakresie innym niż określony w art. 75 Prawa Autorskiego;
  - (d) udostępniania rozwiązań informatycznych Osobom Trzecim na zasadzie podziału czasu (timesharing), lub na zasadzie jakichkolwiek innych rozwiązań o zbliżonych, lub podobnych, zasadach funkcjonowania;
7. **Zamawiający** zobowiązany będzie do użytkowania oprogramowania zgodnie z udzieloną licencją.

8. Z zastrzeżeniem punktów 2 i 9 niniejszego Artykułu licencja do używania **Oprogramowania** udzielona zostaje na czas trwania **Umowy**.
9. Licencja wygasa w momencie zaistnienia jednego z następujących zdarzeń:
  - nie uiszczenia przez **Zamawiającego** płatności należnej **JMK** za licencję, w terminie 7 (siedmiu) dni od chwili jej wymagalności,
  - dopuszczenia do korzystania z **Oprogramowania** przez **Osoby Trzecie** z naruszeniem **Umowy**,
  - zakończenia w stosunku do **Zamawiającego** postępowania upadłościowego lub procedury likwidacyjnej.
10. Wraz z wygaśnięciem licencji zgodnie z postanowieniami **Umowy**, wszelkie udzielone **Zamawiającemu** prawa ustają i **Zamawiający** zobowiązany będzie do niezwłocznego zaprzestania z korzystania z **Oprogramowania**.
11. Wraz z wygaśnięciem licencji kwoty należne od **Zamawiającego** z mocy niniejszej umowy za wykonanie dostawy i usługi stają się natychmiast wymagalne.
12. Wygaśnięcie licencji zgodnie z ust. 9-11, nie pozbawia **JMK** prawa do dochodzenia odszkodowania na ogólnych zasadach prawa cywilnego.

### **3. OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY STRON**

1. **JMK** ma prawo zablokować dostęp do **Bazy Danych** lub **Oprogramowania**, lub w inny sposób zaprzestać świadczenia usług określonych **Umową** w razie istnienia uzasadnionych podejrzeń, iż jakiegokolwiek dane wprowadzone do **Bazy Danych** zostały pozyskane w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, zawierają treści sprzeczne z prawem.
2. W przypadku konieczności wykonania prac instalacyjnych bądź konserwacyjnych wymaganych dla prawidłowego wykonania usług określonych **Umową** i związaną z tym koniecznością ich czasowego zawieszenia, **JMK** poinformuje **Zamawiającego** o zaistniałej konieczności takiego zawieszenia.

### **4. PRAWA DO WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ**

1. Autorskie prawa majątkowe do wszystkich utworów będących przedmiotem ochrony przewidzianym w Prawie autorskim, a także autorskie prawa majątkowe do elementów stanowiących samodzielne części innych utworów, udostępnione przez **JMK** przysługują wyłącznie.
2. **JMK** nie jest ograniczony w wyznaczaniu terminu rozpowszechniania utworów, o których mowa w artykule niniejszym.

### **5. WYNAGRODZENIE**

1. Wynagrodzenie oraz wysokość Opłat licencyjnych należnych **JMK** z tytułu **Umowy** określone jest postanowieniami Cennika
2. Termin wnoszenia miesięcznych opłat licencyjnych to 10 dzień kalendarzowy miesiąca, którego Opłata licencyjna dotyczy.
3. Opłata za pierwsze 3 miesiące **Umowy**, zostanie przez **Zamawiającego** wniesiona do 10 dnia kalendarzowego pierwszego miesiąca trwania **Umowy**;
4. **Zamawiający** będzie pokrywał wszelkie opłaty za usługi zgodnie z niniejszą **Umową** oraz Załącznikami do **Umowy**, na podstawie otrzymanych faktur pro forma, w terminie określonym na fakturze. Wszelkie opłaty **Zamawiający** będzie uiszczał na rachunek **JMK** wskazany na

fakturze. W przypadku opóźnienia zapłaty, **JMK** będzie uprawniony do naliczenia odsetek ustawowych z tytułu opóźnienia płatności. W ciągu 7 po wpływie wymaganej płatności na rachunek **JMK**, **JMK** wystawi stosowną fakturę VAT.

Strony wyrażają zgodę na:

- a) umieszczanie faktur proforma i VAT przez **JMK** na serwerze do pobrania przez **Zamawiającego** i informowania **Zamawiającego** o tym fakcie pocztą elektroniczną, pod adres wskazany w Umowie, z linkiem do pobrania faktury
  - lub
  - b) przesyłanie faktur pro-forma i faktur VAT drogą elektroniczną w postaci pliku PDF
5. **Zamawiający** może dokonać zmiany poziomu świadczonych przez **JMK** usług. Zmiany poziomu świadczonych usług zgodnie z Cennikiem dokonane będą 14 dni po uprzednim zawiadomieniu **JMK** za pomocą wysłania formularza pocztą e-mail przez **Zamawiającego**.
  6. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usług przez **JMK** w ciągu miesiąca kalendarzowego, stosowną opłatę nalicza się proporcjonalnie do trwania usługi.
  7. W przypadku rezygnacji z usługi przez **Zamawiającego**, przed upływem miesiąca kalendarzowego, za który wniesiona została opłata, opłata nie jest zwracana.
  8. Wszystkie kwoty podane w cenniku usług są kwotami netto. Zostanie do nich doliczony stosowny podatek VAT.