

**OGÓLNE WARUNKI  
ŚWIADCZENIA USŁUG WDROŻENIOWYCH  
PRZEZ RELYON IT SERVICES SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SP. K.**

**Wersja 5.02.2019**

**1. Definicje**

1. Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. 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.
3. Kierownik Projektu – osoba wyznaczona przez każdą ze Stron do bieżących kontaktów i nadzoru nad realizacją Umowy.
4. Odbiór – potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania Usług.
5. OWU – niniejsze ogólne warunki świadczenia Usług przez Wykonawcę, regulujące zasady wykonywania Zamówień i stanowiące – obok Zamówienia – integralną część Umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.
6. 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.
7. System – system informatyczny opisany w Zamówieniu, instalowany na infrastrukturze teletechnicznej Zamawiającego.
8. Umowa – umowa na wdrożenie 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.
9. Usługi – stanowiące przedmiot Umowy czynności w zakresie Wdrożenia Systemu u Zamawiającego.
10. Wada – nieprawidłowość wdrożenia Systemu przez Wykonawcę; wada polegająca na nieprawidłowym działaniu Systemu nie jest objęta odpowiedzialnością Wykonawcy, chyba że nieprawidłowość ta wyniknęła z wadliwej czynności wdrożenia Systemu przez Wykonawcę.
11. Wdrożenie – świadczenia Wykonawcy mające na celu zainstalowanie Systemu w środowisku informatycznym Zamawiającego.
12. Wykonawca – Relyon IT Services spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wołoskiej 9, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000538538, posiadająca NIP 521-36-35-475.
13. Wynagrodzenie – należne Wykonawcy wynagrodzenie netto (bez podatku VAT) z tytułu wykonania Usług.
14. Zamawiający – podmiot wskazany w Zamówieniu, zlecający Wykonawcy realizację Usług.

15. Zamówienie – dokument precyzujący warunki realizacji Usług, w szczególności zakres realizowanych przez Wykonawcę czynności oraz Wynagrodzenie za ich wykonanie.

## **2. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Celem realizacji Usług jest instalacja Systemu w środowisku informatycznym Zamawiającego.
2. Realizacja Usług nastąpi w terminach wskazanych 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. Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania w trakcie wykonywania Umowy z usług osób trzecich celem kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych Umową, jak również do przeprowadzenia takiej kontroli samodzielnie. Osobom posiadającym pisemne upoważnienie ze strony Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie udzielić wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac, jak również zapewnić możliwość przeprowadzenia testów na etapie umożliwiającym ich wykonanie. Ewentualne kontrole wykonywane przez Zamawiającego lub na jego rzecz nie mogą powodować zakłóceń w realizacji Usług oraz opóźnień w ich wykonywaniu.
6. Wykonanie Usługi zostanie potwierdzone przez Zamawiającego Odbiorem. Odbiór zostanie dokonany w formie wiadomości elektronicznej, stwierdzającej poprawność wykonanych Usług.
7. Przed przystąpieniem do Odbioru Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu, na jego życzenie, przeprowadzenie testu weryfikującego poprawność Wdrożenia.
8. W przypadku, gdy przeprowadzona kontrola, o której mowa w ust. 5 powyżej bądź testy odbiorowe określone w ust. 7 w niniejszym punkcie, wykażą Wady w Usługach Wykonawcy, Zamawiający przekaże niezwłocznie Wykonawcy swoje zastrzeżenia w drodze wiadomości elektronicznej. W takim wypadku Strony powtórzą testy bądź czynności kontrolne 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 powtórnej testu / kontroli.
9. W przypadku, gdy testy odbiorowe lub powtórne nie wykażą Wad w Usługach, Zamawiający dokona Odbioru Usług. Brak potwierdzenia Odbioru ze Strony Zamawiającego w terminie 5 Dni Roboczych od dnia przeprowadzenia testu z pozytywnym wynikiem, jak również nieprzystąpienie przez Zamawiającego do testu, równoznaczne jest z dokonaniem Odbioru Usług.
10. W przypadku, gdyby wskazana przez Zamawiającego metoda Wdrożenia 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 Wdrożenia wynikające ze zgłoszonych przez niego zastrzeżeń do metody Wdrożenia.

## **3. OBOWIĄZKI WYKONAWCY**

1. Wykonawca zobowiązany jest realizować Usługi z zachowaniem należytej staranności, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru prowadzonej działalności, z wykorzystaniem całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.

2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, aby Usługi zostały wykonane przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie.
3. Wykonawca zobowiązany jest realizować Usługi w sposób powodujący jak najmniejsze zakłócenia pracy infrastruktury Zamawiającego. Niemniej Zamawiający akceptuje fakt, iż na skutek czynności Wdrażania niektóre elementy Systemu bądź infrastruktury mogą być czasowo niedostępne lub ich użytkowanie może być w tym czasie ograniczone.
4. O ile nic innego nie wynika z Zamówienia, Wykonawca jest zobowiązany zapewnić narzędzia niezbędne do Wdrożenia. Nie dotyczy to sprzętu, na którym System będzie Wdrażany.

#### **4. OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO**

1. Zamawiający zobowiązany jest do współdziałania z Wykonawcą w granicach niezbędnych do należytej realizacji Usług.
2. Zamawiający zobowiązany jest do terminowego uregulowania Wynagrodzenia Wykonawcy.
3. Zamawiający zobowiązany jest dokonać Odbioru należycie wykonanych Usług.

#### **5. WYNAGRODZENIE**

1. Z tytułu realizacji Usług Zamawiający zapłaci Wykonawcy Wynagrodzenie określone w Zamówieniu.
2. Wynagrodzenie może być:
  - a) ryczałtowe za realizację określonego w Zamówieniu projektu, bądź
  - b) rozliczane za roboczogodziny lub roboczodni świadczenia Usług przez zespół Wykonawcy (Time&Material).
3. W przypadku wyboru przez Strony:
  - a) Wynagrodzenia ryczałtowego – Strony w Zamówieniu wskażą jego kwotę,
  - b) Wynagrodzenia rozliczanego na zasadzie Time&Material – Strony w Zamówieniu wskażą stawkę godzinową lub za roboczodzień świadczenia Usług przez członków zespołu Wykonawcy.
4. 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.
5. Do Wynagrodzenia zostanie doliczony podatek VAT w stawce obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
6. 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.

## **7. ZAPŁATA WYNAGRODZENIA**

1. Wykonawca wystawi fakturę po realizacji Usługi, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. W przypadku, gdy czas realizacji Zamówienia będzie trwał dłużej niż 1 miesiąc, a Strony uzgodniły w Zamówieniu Wynagrodzenie na zasadzie Time&Material, Zamawiający zapłaci Wykonawcy Wynagrodzenie po zakończeniu każdego miesiąca realizacji Zamówienia, za Usługi wykonane w tym miesiącu. W takim wypadku do faktury zostanie dołączone zestawienie godzin świadczenia Usług przez personel Wykonawcy.
3. W przypadku Wynagrodzenia ryczałtowego Wykonawca wystawi fakturę po odbiorze Usług przez Zamawiającego, stosownie do punktu 2 ust. 6 lub 9 powyżej. W wypadku nieuzasadnionej odmowy Odbioru, Wykonawca ma prawo wystawić fakturę po realizacji Usługi.
4. Faktury będą przesyłane w formie elektronicznej, w pliku pdf.
5. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze. O ile Strony inaczej nie uzgodniły w Zamówieniu, faktura będzie płatna w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez Zamawiającego.
6. W przypadku nieterminowej płatności, Zamawiający zapłaci odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych za każdy dzień opóźnienia.

## **8. PODWYKONAWCY ORAZ PERSONEL WYKONAWCY**

1. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę osób 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.

## **9. 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 wady, błędy i inne nieprawidłowości działania Systemu, chyba że wyniknęły z wadliwego Wdrożenia przez Wykonawcę.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za infrastrukturę informatyczną Zamawiającego oraz jej wpływ na funkcjonowanie Systemu.
4. W zakresie dozwolonym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, wyłącza się odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi.

## **10. 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. 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.
4. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy dokumentowej.
5. 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.
6. 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. 3 powyżej;
  - b) po stronie Zamawiającego – brak udostępnienia infrastruktury oraz sprzętu niezbędnego do Wdrożenia Systemu oraz opóźnienia w płatności Wynagrodzenia o więcej niż 14 dni.

#### **11. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

1. W ramach realizacji Usług Wykonawca nie będzie przetwarzał danych osobowych osób fizycznych, przekazanych mu lub udostępnionych przez Zamawiającego, chyba że Wdrożenie Systemu 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.

#### **12. 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 pomiotu 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.

### **13. 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.

### **14. 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 pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że inaczej wprost wskazano w OWU.