

## Istotne postanowienia, które zostaną wprowadzone do umowy

### §1 Definicje pojęć.

Celem uzgodnienia pojęć, na potrzeby niniejszej Umowy, Strony ustalają następujące definicje:

1. **System** – oprogramowanie Comarch ERP objęte zakresem przedmiotowym niniejszej Umowy szczegółowo wskazane w Załączniku do umowy.
2. **Rozwiązania dedykowane** – każde rozwiązanie dodatkowe do Systemu przygotowane przez Zleceniobiorcę.
3. System oraz Rozwiązania dedykowane do Systemu mogą być łącznie określane jako System.
4. **Usługa serwisowa** – każda usługa wykonana telefonicznie, zdalnie lub osobiście przez pracowników Zleceniobiorcy, dotycząca Systemu. Usługi serwisowe wykonywane są osobiście w miejscu wskazanym przez Zleceniodawcę wyłącznie w przypadku, gdy wykonanie danej usługi zdalnie lub telefonicznie jest niemożliwe, tzn. w przypadku awarii lub braku łącza internetowego oraz kiedy rodzaj usługi wymusza przyjazd do Zleceniodawcy.
5. **Konsultacje** – usługi wsparcia merytorycznego polegające na udzielaniu Zleceniodawcy wskazówek dotyczących bieżącej pracy Systemu.
6. **Umowa** – niniejsza Umowa z wszystkimi załącznikami stanowiącymi integralną jej część.
7. **Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
8. **Godziny Robocze** – godziny od     do     .
9. **Awaria** - firma nie może działać. System nie daje się uruchomić pomimo sprawnej infrastruktury.
10. **Błąd krytyczny** - problem w funkcjonowaniu Systemu w zakresie głównych procesów biznesowych Zleceniodawcy, to jest w zakresie sprzedaży i obrotu towarowego, który uniemożliwia wykonanie części operacji lub wykorzystanie jakiejś funkcji w zakresie tych procesów, przez co powoduje wstrzymanie działania przedsiębiorstwa Zleceniodawcy.
11. **Błąd** - problem w funkcjonowaniu Systemu niepowodujący utraty danych lub naruszenia ich spójności, niepowodujący wstrzymania działania żadnego z głównych procesów biznesowych Zleceniodawcy.
12. **Zmiana** – działania polegające na wprowadzeniu zmiany w działających funkcjach Systemu lub w działających Rozwiązaniach dedykowanych do Systemu.
13. **Nowa funkcjonalność** – działania polegające na przygotowaniu i uruchomieniu nowych (dotychczas nie wykorzystywanych) funkcji Systemu lub na przygotowaniu i uruchomieniu nowych Rozwiązań dedykowanych do Systemu.
14. **System Obsługi Zgłoszeń (SOZ)** – dedykowany portal www dla klientów

### §2 Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy Usług serwisowych, których szczegółowy zakres i sposób świadczenia określa Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
2. W przypadku rozbudowy Systemu w stosunku do stanu na dzień zawarcia niniejszej Umowy (zamówione i zrealizowane nowe funkcjonalności, nowe lokalizacje, itp.), skutkującej zwiększeniem dla Zleceniobiorcy pracochłonności związanej z wykonaniem Umowy, Strony dopuszczają możliwość sporządzenia uwzględniającego takowe zmiany aneksu do niniejszej Umowy.
3. Usługi serwisowe wykonywane są w **dni robocze w godzinach roboczych**.

4. Zleceniobiorca może świadczyć usługi dodatkowe nieobjęte przedmiotem niniejszej Umowy po złożeniu zamówienia, które zostaną odrębnie wycenione.

### **§ 3 Obowiązki Zleceniobiorcy**

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zachowania poufności informacji dotyczących danych Zleceniodawcy oraz informacji zawartych w serwisowanych bazach zgodnie z §6 niniejszej Umowy.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy przy zachowaniu należytej staranności, wymaganej od podmiotów profesjonalnie zajmujących się świadczeniem usług składających się na przedmiot Umowy.
3. Usługi serwisowe nie obejmują konsultacji w zakresie:
  - a) naprawy oprogramowania innego niż System,
  - b) naprawy błędów w pracy Systemu, jeżeli powstały one na skutek korzystania przez Zleceniodawcę z aplikacji w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem lub były obsługiwane przez osoby nieupoważnione lub nie posiadające odpowiedniej wiedzy i umiejętności w obsłudze Systemu, a w szczególności:
    - w wyniku modyfikacji kodu źródłowego lub binarnego Systemu przez osoby do tego nieupoważnione,
    - uszkodzenia lokalnej sieci komputerowej, łącza i urządzeń rozległej sieci transmisji danych.

### **§4 Obowiązki Zleceniodawcy**

1. Zleceniodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich należnych starań w celu umożliwienia Zleceniobiorcy wykonania zgłoszonych przez Zleceniodawcę problemów w ramach Usług serwisowych, a w szczególności:
  - a) udzielić na żądanie Zleceniobiorcy informacji niezbędnych do świadczenia Usług serwisowych w ramach niniejszej umowy, m.in. dotyczących zainstalowanego systemu operacyjnego, Systemu Komunikacyjnego, infrastruktury sieciowej oraz innych kluczowych informacji;
  - b) w przypadku realizacji prac w siedzibie Zleceniodawcy, zapewnić pracownikom Zleceniobiorcy odpowiednie warunki pracy ze szczególnym uwzględnieniem przepisów BHP;
  - c) zapewnić zdalny dostęp do Systemu, jeśli usługi świadczone są zdalnie, bądź też zapewnić właściwy fizyczny dostęp do Systemu na czas niezbędny do wykonania naprawy, w uzgodnionych ze Zleceniobiorcą godzinach. Wskazać kompetentnego pracownika(ów) Zleceniodawcy, który będzie odpowiedzialny za kontakty ze Zleceniobiorcą, a zwłaszcza za zgłaszanie Awarii Systemu;
  - d) niezwłocznie zawiadamiać Zleceniobiorcę o wszelkich nieprawidłowościach w działaniu Systemu wraz z szczegółowym opisem Awarii, wykrytego błędu lub nieprawidłowego zachowania Systemu, łącznie z treścią pojawiających się na ekranie komunikatów. Zgłoszenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, powinno być kierowane do pracowników Zleceniobiorcy oraz powinno zawierać następujące informacje:
    - a. nazwę Zleceniodawcy,
    - b. dane osoby dokonującej zgłoszenia,
    - c. wersję Systemu,
    - d. szczegółowy opis objawów nieprawidłowego zachowania Systemu;
  - e) dokonywać testów zaproponowanych przez Zleceniobiorcę rozwiązań w pierwszej kolejności na testowej bazie danych, a dopiero w następnym etapie na bazie produkcyjnej;
  - f) autoryzować ze Zleceniobiorcą zmiany konfiguracji systemu operacyjnego oraz konfiguracji systemu bazy danych. Autoryzacja polega na uzyskaniu od Zleceniobiorcy akceptacji wprowadzanych zmian

w formie potwierdzenia za pośrednictwem poczty elektronicznej. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku nieautoryzowanych zmian opisanych powyżej.

2. Zleceniodawca zobowiązuje się do posiadania aktualnej gwarancji na System. W wypadku jej braku Zleceniobiorca może odstąpić od niniejszej umowy. Strony jako obowiązujące uznają określone przez Comarch SA warunki korzystania i gwarancji Systemu, przyjmując je jako załączniki do niniejszej umowy. Zleceniobiorca, nie wchodzi we właściwości producenta systemu, tj. Comarch SA.
3. Zleceniodawca zobowiązuje się, iż w okresie obowiązywania umowy, jak również w terminie 24 miesięcy od zakończenia umowy nie będzie podejmował żadnych czynności, w wyniku których osoby, które wykonywały przedmiot umowy ze strony Zleceniobiorcy działające w imieniu Zleceniobiorcy lub w imieniu własnym, lecz na rachunek Zleceniobiorcy, będą świadczyć na jego rzecz pracę lub usługi na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego. Przez czynności te, strony umowy rozumieją wszelkie działania lub zaniechania Zleceniodawcy lub osób/podmiotów działających na jego rzecz, a także podmiotów powiązanych, które w sposób bezpośredni lub pośredni miały wpływ na powstanie stosunku pracy, zlecenia, wykonania dzieła, współpracy lub jakiegokolwiek innego stosunku prawnego łączącego osoby wskazane i opisane jak powyżej z Zleceniodawcom. Po stronie Zleceniobiorcy leży dostarczenie listy osób w związku z umową. W przypadku naruszenia tego ustalenia, Zleceniodawca zapłaci Zleceniobiorcy karę umowną w wysokości 50 000 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych) netto za każdy przypadek naruszenia przez Zleceniodawcę obowiązku. Kara umowna, o której mowa w zdaniu poprzednim płatna będzie przelewem, w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od daty otrzymania przez Zleceniodawcę pisemnego wezwania, na rachunek bankowy tam wskazany. Zapłata kary umownej nie wyklucza uprawnienia Zleceniobiorcy do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

## **§ 5 Wynagrodzenie za realizację Umowy**

1. Z tytułu realizacji niniejszej Umowy Zleceniobiorca będzie otrzymywał wynagrodzenie miesięczne określone w Załączniku nr 3 do Umowy. Do wynagrodzenia doliczona zostanie kwota podatku od towarów i usług (VAT) według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w punkcie powyżej płatne będzie z góry przelewem na konto na podstawie faktury VAT (stosując mechanizm podzielonej płatności -tzw. split payment), na konto podane w fakturze, w ciągu 30 dni od daty dostarczenia faktury do Zleceniodawcy.
3. Zasady rozliczania prac nieobjętych ryczałtem opisane są w Załączniku nr 3 do Umowy.
4. Faktury należy wystawiać na adres: HALDEX S.A. ul. Plac Grunwaldzki 8/10, 40-951 Katowice NIP: 634 012 87 13 oraz przysyłać drogą elektroniczną na adres elektroniczny: [faktury@haldex.com.pl](mailto:faktury@haldex.com.pl)
5. Faktury przekazywane drogą elektroniczną na ww. adres elektroniczny Zleceniodawcy, Zleceniobiorca zobowiązany jest przestać wyłącznie z adresu elektronicznego
6. Zakaz cesji
  - Wierzyciel nie może bez zgody dłużnika (Zleceniobiorca bez zgody Zleceniodawcy) przenieść praw do wierzytelności na podmiot trzeci. Zleceniodawca zastrzega, że jeśli na dzień płatności wskazany rachunek nie będzie znajdował się w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług, płatność może zostać wstrzymana, bez prawa Zleceniobiorcy do odsetek za ewentualne opóźnienie w zapłacie, do czasu wyjaśnienia sprawy i doprowadzenia przez Zleceniobiorcy do sytuacji, w której rachunek bankowy wskazany jako właściwy do dokonania płatności będzie rachunkiem znajdującym się wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług.
7. W przypadku opóźnienia w jakiegokolwiek płatności związanej z wypełnianiem postanowień niniejszej Umowy przez Zleceniodawcę przekraczającej 14 dni, Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo wstrzymania świadczenia Usług serwisowych do chwili uregulowania zaległych należności i prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym.
8. W przypadku konieczności dojazdu do siedziby firmy Zleceniodawcy, Zleceniodawca zobowiązuje się

zapłacić Zleceniobiorcy koszty dojazdu w wysokości ..... zł netto.

9. W przypadku konieczności świadczenia usług osobiście w siedzibie Zleceniodawcy powyżej jednego dnia roboczego Zleceniodawca zobowiązuje się do pokrycia kosztów noclegu pracowników Zleceniobiorcy.

### **§ 6 Poufność Informacji**

1. Strony zobowiązują się do zachowania tajemnicy i nieujawniania, bez uprzedniej pisemnej (pod rygorem nieważności) zgody drugiej Strony, osobom trzecim informacji o warunkach niniejszej Umowy oraz jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwie i kontrahentach drugiej Strony uzyskanych w toku wykonywania Umowy, zarówno w okresie obowiązywania Umowy, jak i po jej rozwiązaniu.
2. Obowiązek, o którym mowa w ust. 1, nie dotyczy sytuacji, gdy konieczność ujawniania tych informacji wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub następuje na żądanie uprawnionego organu państwowego.
3. Zleceniobiorca w imieniu Zleceniodawcy, spełni obowiązek informacyjny względem swoich pracowników, którym będą zakładane konta w SOZ. Klauzula informacyjna jest dostępna pod linkiem .....

### **§ 7 Ochrona danych osobowych**

1. Zleceniodawca i Zleceniobiorca zobowiązują się do ochrony udostępnionych danych osobowych, w tym do stosowania organizacyjnych i technicznych środków ochrony danych osobowych przetwarzanych w systemach informatycznych, zgodnie z zapisami Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. i ustawy o ochronie danych osobowych z dn. 10 maja 2018r.
2. Zleceniodawca i Zleceniobiorca oświadczają, że dane osobowe Stron umowy zostaną wykorzystane wyłącznie w celu realizacji przedmiotu umowy.
3. Zobowiązuje się Zleceniobiorcę do przekazania Oświadczenia stanowiącego załącznik nr 4 (Klauzula informacyjna) do umowy wszystkim osobom, których dane zostaną udostępnione Zleceniodawcy.

### **§8 Postanowienia Końcowe**

1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania i jest zawarta na okres .....2024 – .....2025.
2. Usługi serwisowe Zleceniobiorca będzie świadczył od dnia wejścia w życie Umowy.
3. Umowa może zostać wypowiedziana przez Strony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Odpowiedzialność każdej ze Stron z wszystkich tytułów wynikających z niniejszej Umowy i z obowiązujących przepisów prawa nie przekroczy kwoty stanowiącej 100 % miesięcznego wynagrodzenia wskazanego w §5 pkt 1 niniejszej Umowy.
5. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez drugą Stronę korzyści, które mogłaby uzyskać, gdyby szkody nie wyrządzono.
6. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli jest ono następstwem siły wyższej rozumianej jako zdarzenie obiektywne, zewnętrzne, nie posiadające swojego źródła wewnątrz przedsiębiorstwa, niemożliwe do przewidzenia, nieoczekiwane, którego skutków nie da się przewidzieć i nie można im zapobiec, które wystąpiło mimo dołożenia należytej staranności wymaganej w stosunkach kupieckich (art. 355 §2 kodeksu cywilnego) w celu należytego spełnienia świadczenia.
7. Wszelkie zmiany Umowy, odstąpienie, rozwiązanie i wypowiedzenie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
8. Strony oświadczają, że będą rozstrzygać wszelkie ewentualne spory dotyczące treści i wykonania Umowy w drodze wzajemnych negocjacji. Jeśli Stronom nie uda się rozstrzygnąć sporu w ciągu 30 dni, sądem

właściwym dla jego rozstrzygnięcia będzie sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę Zleceniobiorcy.

9. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i inne obowiązujące przepisy prawa.
10. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z przeznaczeniem po jednym dla każdej ze Stron.

**Zleceniobiorca:**

**Zleceniodawca:**

.....

.....

Załączniki:

- 1) Szczegółowy zakres i sposób świadczenia usług serwisowych Systemu.
- 2) Warunki korzystania i gwarancji Systemu.
- 3) Cennik usług.
- 4) Oświadczenie - Klauzula informacyjna RODO