

## DEFINICJE

**OWU** – Ogólne Warunki Usługi, niniejszy dokument

**Usługodawca** – ADIT Sp. z o.o., centrum kompetencyjne, z siedzibą ul. Drukarska 18/5, 30-348 Kraków, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000729995, posiadająca NIP 6762548544, REGON 380079978, dane teleadresowe: tel. (+48) 12 340 90 30, e-mail: [kontakt@adit.pl](mailto:kontakt@adit.pl)

**Usługobiorca** – podmiot gospodarczy, który zakupił usługę wsparcia technicznego ADIT, polegającą na objęciu opieką techniczną przez Usługodawcę rozwiązania danego Producenta, wdrożonego w jednostce organizacyjnej Usługobiorcy, który to zakup został potwierdzony stosownym Certyfikatem zakupu Usługi wystawionym na Usługobiorcę

**Usługa** – zakupiona przez Usługobiorcę usługa wsparcia technicznego ADIT

**Certyfikat** – dokument potwierdzający zakup Usługi wsparcia technicznego ADIT przez Usługobiorcę

**Rozwiązanie** – sprzęt i/lub oprogramowanie Producenta, do którego Usługobiorca wykupił Usługę wsparcia technicznego ADIT, potwierdzone stosownym Certyfikatem zakupu Usługi

**Producent** – podmiot gospodarczy tworzący dane oprogramowanie lub/i sprzęt dla którego rozwiązań świadczone są Usługi przez Usługodawcę

**Warunki** – zbiór informacji o świadczonej przez Usługodawcę jednej z Usług (konkretnej Usługi), to jest w szczególności: podstawowych zasad świadczenia Usługi, wymaganiach technicznych koniecznych do korzystania z Usługi, czasie świadczenia Usługi itp.

**Strony** – Usługodawca i Usługobiorca rozumiane łącznie

## §1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Przedmiotem niniejszego OWU jest określenie rodzaju i ogólnych warunków świadczenia Usługi przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy.
2. Usługodawca świadczy Usługi na zasadach opisanych w niniejszym OWU, Certyfikacie zakupu Usługi ADIT oraz Warunkach określonych przez danego Producenta Rozwiązania. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami OWU, a Warunkami, za rozstrzygające uważa się postanowienia OWU.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień i wiedzy, a także odpowiednio do zmian Warunków określonych przez Producenta.
4. Usługobiorca potwierdza, że przed zakupem Usługi ADIT zapoznał się z treścią niniejszego OWU.

## §2. ZOBOWIĄZANIA USŁUGODAWCY

1. W ramach świadczenia Usługi wsparcia technicznego ADIT Usługodawca zobowiązuje się do:
  - a) pomocy technicznej świadczonej telefonicznie w języku polskim przez dedykowanego inżyniera Usługodawcy w dni robocze w godzinach 9:00 – 17:00,
  - b) pomocy technicznej on-line świadczonej za pomocą poczty elektronicznej e-mail, 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę,
  - c) wymiany uszkodzonego sprzętu:
    - następnego dnia roboczego w przypadku zgłoszenia do Usługodawcy w dniu roboczym do godziny 11.00;
    - w czasie 48 godzin od zgłoszenia, obejmujących dni robocze, jeśli zgłoszenia dokonano w dniu roboczym po godzinie 11.00,
  - d) konsultacji technicznych i udzielania odpowiedzi na zgłoszone zapytania dotyczące udokumentowanych funkcjonalności i sposobów ich parametryzacji,
  - e) wsparcia procesu identyfikacji przyczyn nieprawidłowego działania Rozwiązania,
  - f) prowadzenia procesu zgłoszeń serwisowych bezpośrednio u Producenta Rozwiązania,
  - g) eskalację procesu realizacji napraw/wymiany sprzętu w działach wsparcia technicznego Producenta,
  - h) świadczenia Usług z zachowaniem najwyższej staranności wynikającej ze specyfiki prowadzonej przez niego działalności.
2. Zobowiązania wymienione w ust. 1 zostały szczegółowo opisane w Załączniku nr 1, stanowiącym integralną część niniejszego OWU.

## §3. ZOBOWIĄZANIA USŁUGOBIORCY

1. W ramach świadczenia Usługi wsparcia technicznego ADIT Usługobiorca zobowiązuje się do:
  - a) wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakt z Usługodawcą,
  - b) zgłaszania spraw związanych ze świadczoną Usługą, jedynie poprzez kanały określone w Załączniku nr 1 niniejszego OWU, każdorazowo zawierające unikalny numer Certyfikatu potwierdzającego zakup Usługi,
  - c) dokonywania czynności zaleconych przez Usługodawcę, w ramach świadczonej Usługi,
  - d) przekazywanie Usługodawcy wszelkich niezbędnych informacji, takich jak: pliki konfiguracyjne, logi, zrzuty ekranu, komunikaty błędów, koniecznych do realizacji Usługi,

- e) w uzasadnionych przypadkach, gdy rozwiązanie problemu wymaga dostępu do systemu Usługobiorcy, zapewnienia dostępu zdalnego do Rozwiązania będącego przedmiotem zakupionej Usługi.
2. Usługobiorca zobowiązuje się do zapewnienia zasobów oraz informacji niezbędnych do realizacji zgłoszeń przez Usługodawcę, w szczególności do zapewnienia warunków technicznych umożliwiających zestawienie połączenia zdalnego do wszystkich, istotnych z punktu widzenia świadczenia Usługi, elementów Rozwiązania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zestawienie połączenia zdalnego nie będzie możliwe, czas reakcji i usunięcia błędów może ulec wydłużeniu lub może całkowicie uniemożliwić rozwiązanie zgłoszonego problemu.

#### §4. WYŁĄCZENIA

1. Zakres Usługi wsparcia technicznego, o którym mowa w §2 ust.1 nie obejmuje sytuacji, które powstały na skutek:
- a) błędów spowodowanych użytkowaniem Rozwiązania niezgodnie z dokumentacją Producenta,
  - b) niewprowadzenia zalecanych przez Usługodawcę poprawek lub zmian w konfiguracji Rozwiązania,
  - c) błędów, usterek niezgłoszonych Usługodawcy,
  - d) błędów spowodowanych wadami lub nienależytą wydajnością sprzętu lub niewłaściwą instalacją wykonaną przez Usługobiorcę,
  - e) nieprawidłowego działania innego oprogramowania komputerowego lub/i sprzętu niezbędnego do działania Rozwiązania, w szczególności: systemu operacyjnego, systemu zarządzania bazą danych oraz oprogramowania aplikacyjnego,
  - f) dokonywania jakichkolwiek prac serwisowych lub konfiguracyjnych przez osoby nieupoważnione przez Usługobiorcę, jak również samowolnych napraw sprzętu, dokonywania przeróbek, modyfikacji i zmian konstrukcyjnych,
  - g) usuwania skutków awarii spowodowanych poprzez złośliwe oprogramowanie,
  - h) pożarów, zalania wodą lub innymi substancjami, składowania w pobliżu materiałów toksycznych, wyładowań atmosferycznych, przyłączania niezgodnego z normą zasilania sieciowego i uziemienia, niezgodnych z normą parametrów zasilania linii miejskich,
  - i) innych uszkodzeń lub błędów powstałych z winy Usługobiorcy.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne lub prawne, na które nie ma wpływu, w szczególności za zakres i możliwości świadczenia usług zdalnych, wymienionych w § 2 ust.1 oraz warunków i jakości komunikacji z Usługobiorcą.

## §5. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Usługodawca zobowiązuje się do zachowania tajemnicy zarówno w trakcie trwania Usługi, jak również po jej ustaniu, odnośnie do wszelkich materiałów oraz informacji dostarczonych przez Usługobiorcę, sposobu zabezpieczenia Rozwiązania, danych i narzędzi dotyczących działalności Usługobiorcy, nabytych przez Usługodawcę w trakcie realizacji przedmiotu Usługi. Zobowiązanie do zachowania tajemnicy nie dotyczy informacji, materiałów i danych udostępnianych przez Usługobiorcę publicznie.
2. Usługobiorca zobowiązuje się do zachowania tajemnicy zarówno w trakcie trwania Usługi, jak również po jej ustaniu, odnośnie do wszelkich informacji, ofert handlowych i narzędzi dotyczących działalności Usługodawcy, nabytych przez Usługobiorcę w trakcie realizacji Usługi. Zobowiązanie do zachowania tajemnicy nie dotyczy informacji, materiałów i danych udostępnianych przez Usługodawcę publicznie.
3. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że dane osobowe przetwarzane przez Usługodawcę objęte są ochroną zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U.2002 r. Nr 101 poz.926 ze zm.).
4. Usługodawca będzie przetwarzać powierzone dane osobowe wyłącznie w zakresie i celu koniecznym do realizacji Usługi.
5. Powierzone do przetwarzania dane nie podlegają udostępnieniu osobom trzecim, z wyjątkiem sytuacji, w której Usługodawca udostępni dane Producentowi dla celów realizacji przedmiotu Usługi. W takim przypadku Usługodawca udostępni Producentowi dane jedynie w zakresie niezbędnym do realizacji przedmiotu Usługi, a Usługobiorca wyraża na to zgodę.
6. Wszelkie odstępstwa od zasady określonej w ust. 5 wymagają pisemnej zgody Usługobiorcy.
7. Usługodawca oświadcza, iż:
  - a) wszelkie dane osobowe, które pozyska w związku z realizacją Usługi będzie wykorzystywał wyłącznie do celów związanych z realizacją Usługi,
  - b) dostęp do danych zawartych w Rozwiązaniu ze strony Usługodawcy będą mieli wyłącznie pracownicy bądź współpracownicy Usługodawcy lub Producenta,
  - c) zapoznał się z postanowieniami ustawy o ochronie danych osobowych i zapewni bezpieczeństwo powierzonych mu danych zgodnie z obowiązującymi przepisami,
  - d) najpóźniej w momencie zakończenia realizacji Usługi, Usługodawca zwróci Usługobiorcy wszystkie nośniki z danymi osobowymi, a w przypadku sporządzenia dodatkowych kopii, trwale usunie je z wszelkich nośników, które nie zostały zwrócone Usługobiorcy,
  - e) na każde żądanie Usługobiorcy udostępni wykaz osób upoważnionych, które upoważnił do przetwarzania powierzonych mu danych, zawierający co najmniej imię, nazwisko i stanowisko,

- f) przed dopuszczeniem do przetwarzania danych osobowych zapoznał własnych pracowników i współpracowników, z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, a w szczególności z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych.
8. Usługodawca zobowiązuje się wykonać wszelkie czynności na rzecz Usługobiorcy z najwyższą starannością i zachowaniem środków bezpieczeństwa organizacyjnego, technicznego i fizycznych zabezpieczeń odpowiednich do zagrożeń.
9. Za dobór i zastosowanie środków organizacyjnych i technicznych wykorzystywanych do zabezpieczenia powierzonych danych odpowiada Usługodawca.
10. Realizacja Usługi może odbywać się z wykorzystaniem zdalnych połączeń Usługodawcy do platformy sprzętowo-systemowej Usługobiorcy obsługującej Rozwiązanie, pod warunkiem spełnienia następujących wymogów:
- a) zdalny dostęp realizowany będzie wyłącznie z siedziby Usługodawcy lub Producenta na odpowiednio zabezpieczonym sprzęcie komputerowym zarządzanym przez Usługodawcę lub Producenta,
  - b) dostęp do zdalnego połączenia będą miały wyłącznie osoby upoważnione przez Usługodawcę,
  - c) połączenie będzie szyfrowane bezpiecznym protokołem z zastosowaniem odpowiednich kluczy szyfrujących.

## §6. ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Strony podejmą starania w celu polubownego rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych między nimi, a wynikających z realizacji Usługi lub pozostających w pośrednim bądź bezpośrednim związku z Usługą, na drodze bezpośrednich negocjacji.
2. Jeśli po 30 dniach od rozpoczęcia bezpośrednich negocjacji, Strony nie będą w stanie polubownie rozstrzygnąć sporu, to każda ze Stron może poddać spór rozstrzygnięciu sądu powszechnego właściwego dla siedziby Usługodawcy.

## §7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie informacje o charakterze technicznym, technologicznym, handlowym w tym Warunki opłat lub związane z organizacją przedsiębiorstwa każdej ze Stron, uzyskane przez drugą Stronę w trakcie negocjacji i wykonywania Usługi będą traktowane jak tajemnica przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, niezależnie od tego czy Strona podjęła niezbędne

działania w celu zachowania ich poufności z zastrzeżeniem, że Strony są uprawnione do ujawnienia informacji w zakresie wymaganym przez prawo, w tym na żądanie uprawnionych organów.

2. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej obowiązuje przez okres od rozpoczęcia świadczenia Usługi do upływu dwóch lat od daty jej wygaśnięcia.
3. Aktualny tekst OWU publikowany jest na stronie internetowej <https://adit.pl>, a także dostępny na żądanie w formie elektronicznej.

## DEFINICJE

**Błąd krytyczny** – błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację Rozwiązania

**Błąd istotny** – błąd uniemożliwiający korzystanie z kluczowych elementów Rozwiązania

**Błąd** – działanie Rozwiązania niezgodne z dokumentacją lub niesprawność polegająca na braku działania lub niewłaściwym działaniu funkcjonalności

**Dni robocze** – oznaczają wszystkie dni roku, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

**Inżynier** – osoba będąca opiekunem technicznym Usługobiorcy lub/i wyznaczona przez Usługodawcę do podjęcia zgłoszonych problemów z danym Rozwiązaniem

### §1. SZCZEGÓŁY WSPARCIA USŁUGODAWCY

1. Wsparcie Dedykowanego Inżyniera:
  - a) usługa świadczona w dni robocze, w godzinach od 9.00 do 17.00,
  - b) zgłoszenia telefoniczne na numer telefonu: +48 12 340 90 30, mailowo na adres [aps@adit.pl](mailto:aps@adit.pl) lub na dedykowany adres poczty elektronicznej podany na certyfikacie zakupu Usługi
  - c) czas reakcji na zgłoszenie:
    - Błąd krytyczny - 2 godzina;
    - Błąd istotny - 4 godziny;
    - Błąd – 1 dzień roboczy.
2. Wsparcie on-line:
  - a) usługa świadczona 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę,
  - b) zgłoszenia na adres [aps@adit.pl](mailto:aps@adit.pl),
  - c) czas reakcji na zgłoszenie:
    - Błąd krytyczny - 8 godzin;
    - Błąd istotny - 12 godzin;
    - Błąd – 1 dzień roboczy.
3. Wymiana uszkodzonego sprzętu następnego dnia roboczego (NBD), oznacza w zależności od bieżącego stanu magazynowego Producenta dostarczenie do siedziby Usługobiorcy sprzętu zastępczego lub docelowego zgodnie z zapisami OWU par. 2, punkt 1c.

4. Usługa udzielania odpowiedzi na zgłoszone zapytania dotyczące udokumentowanych funkcjonalności i sposobów ich parametryzacji realizowana jest 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, poprzez adres [aps@adit.pl](mailto:aps@adit.pl), a czas podjęcia reakcji na zgłoszenie wynosi maksymalnie 1 dzień roboczy.
5. Usługa wsparcia procesu identyfikacji przyczyn nieprawidłowego działania rozwiązania realizowana jest w dni robocze, poprzez adres [aps@adit.pl](mailto:aps@adit.pl), a czas podjęcia reakcji na zgłoszenie wynosi maksymalnie 1 dzień roboczy.
6. Usługa poszukiwania metod rozwiązania zidentyfikowanych problemów realizowana jest w dni robocze, poprzez adres [aps@adit.pl](mailto:aps@adit.pl), a czas podjęcia reakcji na zgłoszenie wynosi maksymalnie 1 dzień roboczy.
7. Usługa pomocy w zakładaniu zgłoszeń serwisowych bezpośrednio u Producenta Rozwiązania, polegająca na zakładaniu w imieniu Usługobiorcy spraw serwisowych u Producenta, realizowana jest w dni robocze, a czas podjęcia reakcji na zgłoszenie wynosi maksymalnie 1 dzień roboczy.
8. Usługa eskalacji procesu realizacji naprawy lub wymiany sprzętu przez Producenta, realizowana jest w dni robocze, a czas podjęcia reakcji na zgłoszenie wynosi maksymalnie 1 dzień roboczy.